

Guía para la
implementación
y consolidación de
**sistemas internos de
aseguramiento de la calidad
universitaria**



Principios generales

El aseguramiento de la calidad de la educación universitaria se ha instalado como una política en la que la CONEAU y las instituciones universitarias han acumulado una vasta experiencia transcurridos más de 25 años desde la Ley de Educación Superior en Argentina.

- A partir del conocimiento que la CONEAU ha adquirido en el diálogo con las instituciones universitarias, se hace evidente que la **calidad se** fue incorporando **como una herramienta de gestión en los procesos de la vida universitaria**. Sin embargo, aun considerando las diferentes trayectorias institucionales, existe en las instituciones universitarias argentinas un potencial para la mejora del aseguramiento de la calidad desde el fortalecimiento de instancias internas que vayan más allá de la respuesta a la evaluación y acreditación externas, y que contribuyan también a mejorar los procesos vinculados a estas últimas.

- El artículo 44° de la Ley de Educación Superior establece que las instituciones universitarias deben **asegurar el funcionamiento de instancias internas** de evaluación institucional que tendrán por objeto analizar los logros y dificultades en el cumplimiento de sus funciones, así como sugerir medidas para su mejoramiento; y especifica que las autoevaluaciones se complementarán con evaluaciones externas cada seis años, función que se le otorga a la CONEAU.
- Desde esta perspectiva, es un desafío **afianzar el camino del aseguramiento de la calidad** desde la consolidación de instancias internas abocadas a tal fin en las instituciones universitarias. Avanzar en este sentido es dar un paso más en la **consolidación de la cultura de la calidad** que se ha instalado en las universidades argentinas.

- 
- Las instancias internas de calidad procuran contribuir a la **integración de procesos de evaluación de la calidad**, que en ocasiones se hallan fragmentados en las instituciones universitarias. Asimismo, permiten contar con **mejores herramientas para la implementación y seguimiento de los planes de desarrollo y de mejora de las carreras**.
 - La experiencia internacional en aseguramiento de la calidad pone en evidencia que la relación virtuosa entre agencias e instancias internas de calidad de las instituciones de educación superior optimiza los procesos de evaluación y acreditación y promueve la mejora continua.
 - El fortalecimiento de la calidad interna con criterios de **buenas prácticas universalmente reconocidas** es un camino para construir confianza recíproca con otras instituciones universitarias, y avanzar en políticas de intercambio y de internacionalización.



● Principios de la Guía

- Esta Guía es un aporte de la CONEAU al sistema universitario y se basa en el respeto a cada proyecto institucional y a la autonomía universitaria. Tiene **carácter orientativo** y es la propia institución universitaria la que debe definir las particularidades de su sistema interno de aseguramiento de la calidad.
- Los principios y criterios de esta Guía tienen el objetivo de **orientar el recorrido en la construcción y afianzamiento de la cultura y el aseguramiento interno de la calidad.**
- La definición de los principios y criterios desde los que la institución universitaria construye su sistema de aseguramiento de la calidad debe considerar la **elaboración de normativa y documentos** en los que se definan y expliciten las políticas, formas organizativas, estrategias, criterios, mecanismos y procedimientos que conforman el sistema, de forma que sean claros y precisos para el conjunto de la institución universitaria.



La CONEAU, desde su Unidad de Calidad para la Mejora Continua (UCMC), pone a disposición de las instituciones universitarias esta Guía para la implementación y consolidación de sistemas internos de calidad, con el objetivo de contribuir a la mejora de la gestión y las funciones universitarias.

Está organizada en **seis dimensiones** y contiene orientaciones para la construcción de un sistema interno de aseguramiento de la calidad, desde criterios de buenas prácticas.

Cada punto de esta Guía debe considerar la calidad de las diferentes dimensiones de la institución universitaria:

1 Política de calidad de la institución universitaria

2 Instancia con funciones específicas de gestión interna de la calidad universitaria

3 Estrategias para el involucramiento y la participación de la comunidad universitaria en el aseguramiento y mejora de la calidad

4 Criterios y procedimientos para la evaluación continua de la calidad

5 Sistema de información para la evaluación de la calidad

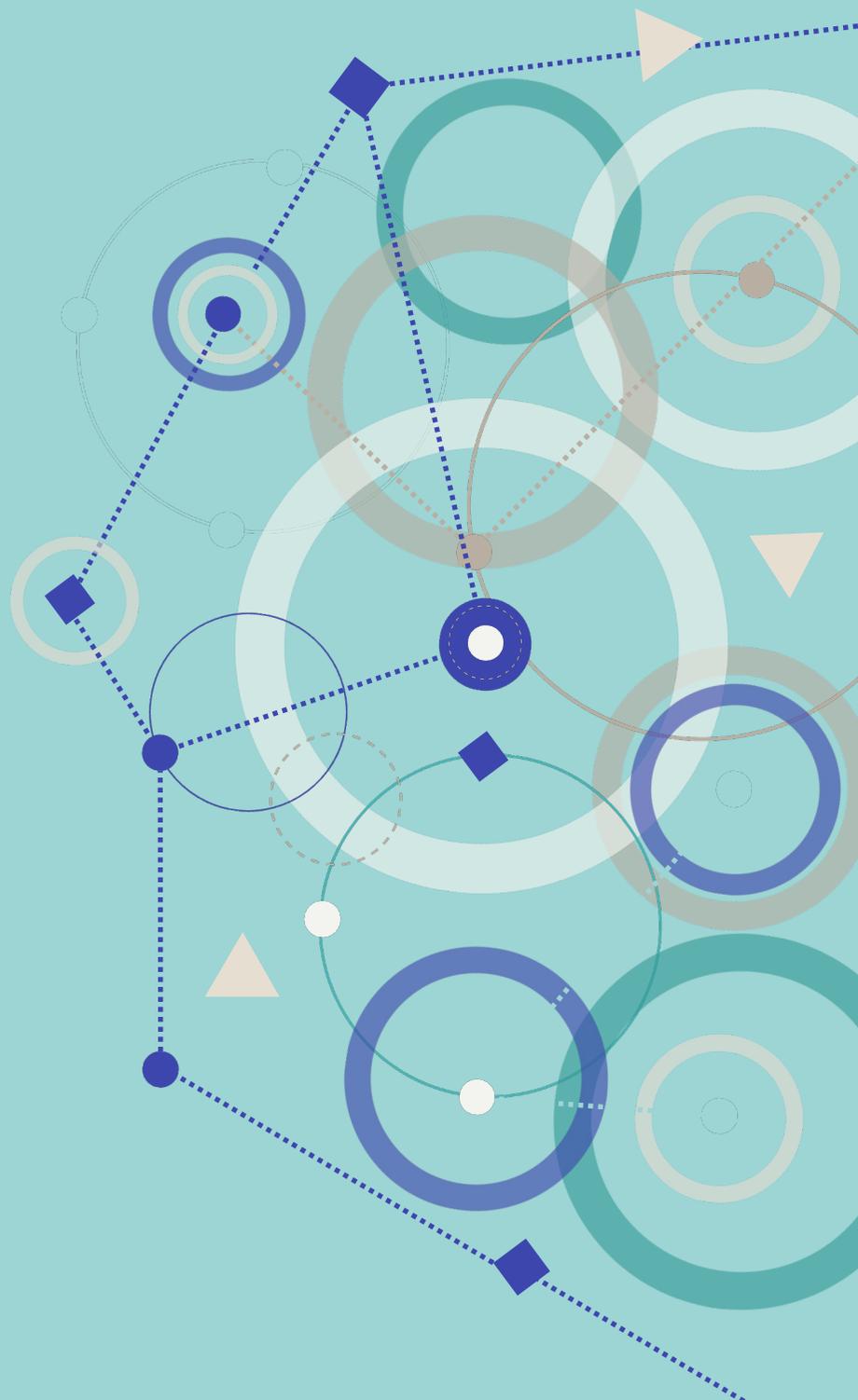
6 Estrategias y procedimientos para garantizar la transparencia de la política de calidad

- La vinculación con el contexto
- La gestión universitaria
- Las propuestas formativas
- La gestión académica
- Las estrategias con las y los estudiantes y con las y los graduadas/os
- El cuerpo académico
- La investigación y la transferencia del conocimiento
- La extensión universitaria
- La internacionalización
- Los recursos humanos
- La infraestructura y el equipamiento

1

Dimensión

Política de calidad de la institución universitaria



1 Definición de la política de calidad de la institución universitaria

Principios generales:

- Es primordial el alineamiento de la política de calidad con el proyecto institucional y los planes de desarrollo.
- La política de calidad implica a la institución universitaria en forma integral: la gestión de la organización universitaria y las funciones de docencia, investigación y extensión.
- Una política de calidad guarda consistencia y coherencia con el conjunto de políticas y acciones institucionales.

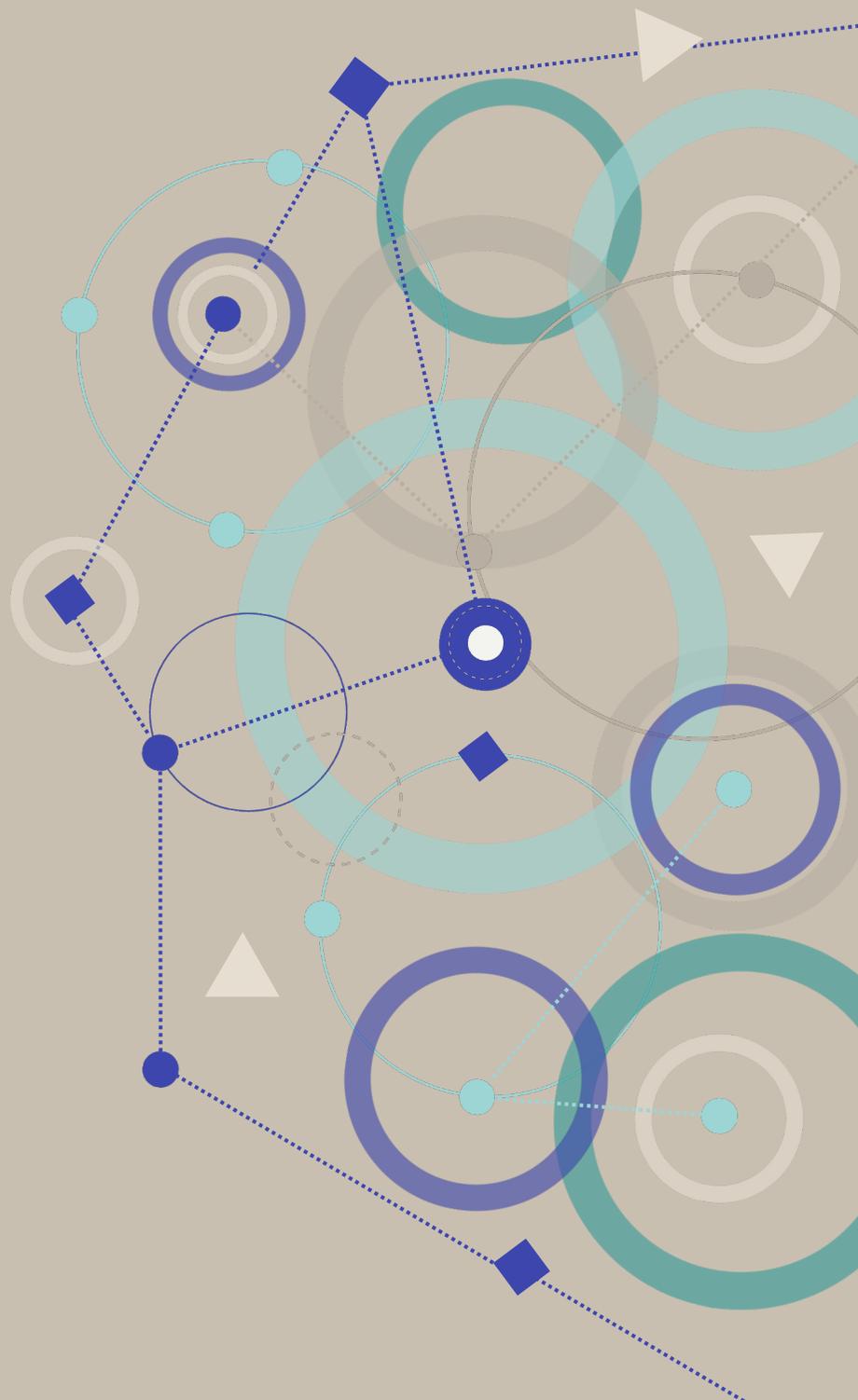
Para ello se considera pertinente adoptar los siguientes criterios:

- Establecer estrategias para construir y fortalecer la cultura de la calidad en las diferentes instancias de gestión y entre los diversos actores institucionales.
- Definir criterios que consideren los procesos internos y externos para el aseguramiento y mejora de la calidad, y que éstos sean congruentes entre sí.
- Considerar mecanismos periódicos para la revisión de los objetivos, el seguimiento de las acciones realizadas y el análisis del impacto de estas acciones en la mejora de la calidad.
- Establecer y dar apoyo a una instancia interna de gestión de la calidad de carácter permanente, que debe estar aprobada por la máxima autoridad de la institución universitaria; dotarla de los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar una política interna de calidad.

2

Dimensión

**Instancia con funciones
específicas de gestión
interna de la calidad
universitaria**



2 Existencia de una instancia con funciones específicas de la gestión interna de la calidad universitaria

Principios generales:

- Es primordial su carácter permanente y la dependencia de la máxima autoridad de la institución universitaria.
- La gestión interna de la calidad es transversal a toda la institución universitaria.

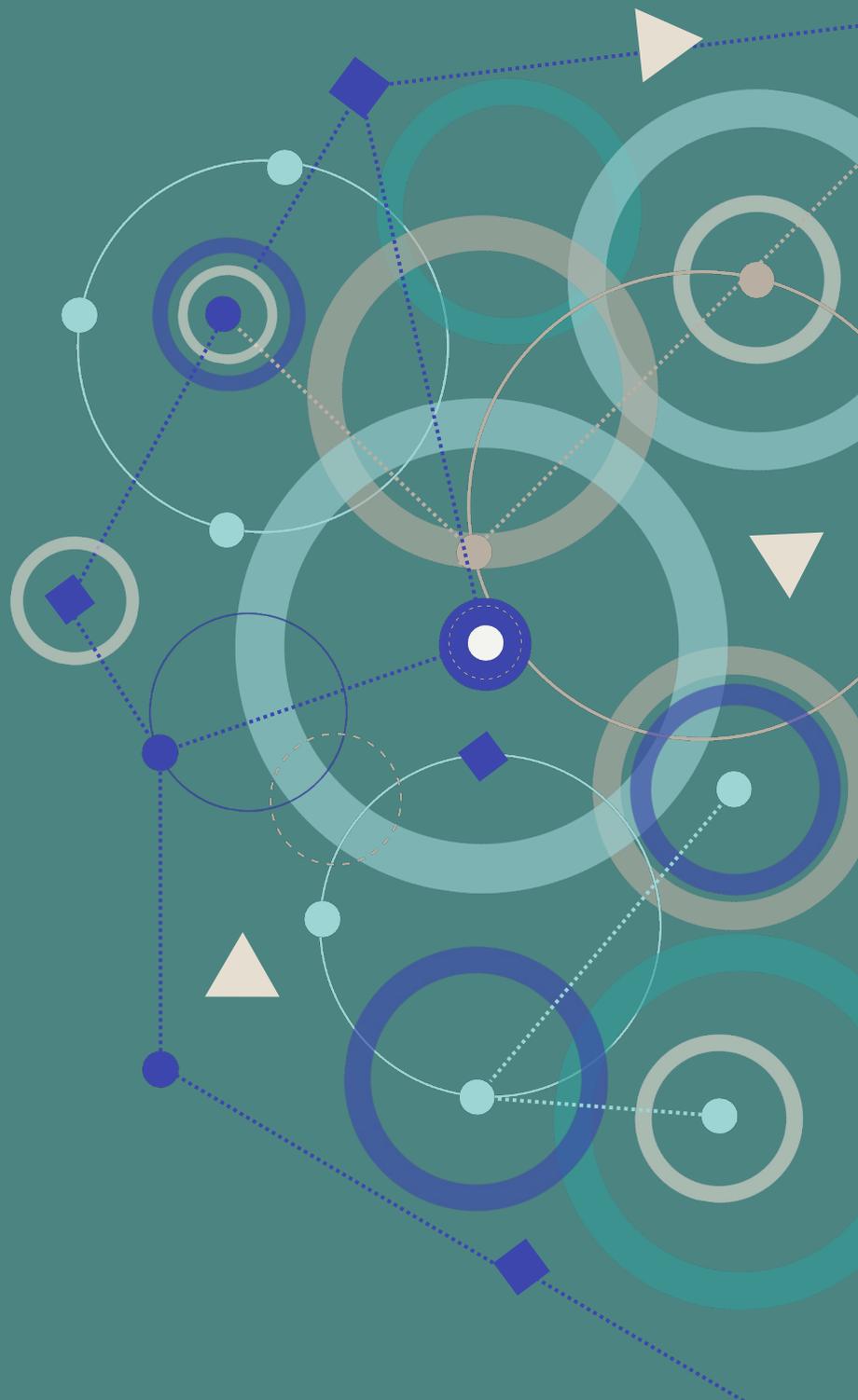
Para ello se considera pertinente adoptar los siguientes criterios:

- Establecer la estructura de gestión de la instancia de calidad, su composición y las funciones diferenciadas de sus integrantes.
- Contar con personal profesional, técnico y administrativo formado para los procesos de calidad; debe considerarse la dedicación del personal en relación con sus funciones y la carga de trabajo que asuma esta instancia de gestión.
- Constituir mecanismos de articulación explícitos y permanentes con las diferentes instancias de gestión de la institución universitaria, incluidas otras instancias de la institución que atiendan a temas de calidad.
- Establecer su forma de funcionamiento, incluyendo las estrategias y actividades de vinculación con otras instancias de gestión y con los diferentes actores de la institución universitaria.
- Contar con algún dispositivo que organice los documentos, normativa, información y todo tipo de evidencias que debe reunir la instancia interna de calidad.
- Disponer de mecanismos de evaluación de la propia instancia interna de calidad, para asegurar la actualización de su normativa cuando fuese necesario.
- Implementar los sistemas, mecanismos y procesos que corresponden a los criterios que se describen a continuación (dimensiones 3 a 6). Para ello, debe considerar las estructuras de gestión y procesos preexistentes, así como articular y potenciar sus acciones en el marco de la implementación o consolidación de un sistema de gestión interna de la calidad.

3

Dimensión

Estrategias para el involucramiento y la participación de la comunidad universitaria en el aseguramiento y mejora de la calidad



3 Definición de estrategias para el involucramiento y la participación de la comunidad universitaria en el aseguramiento y mejora de la calidad

Principios generales:

- Las prácticas autoevaluativas le competen a toda la comunidad universitaria y no solo a la instancia de calidad, actuando esta como articuladora de las iniciativas y acciones para la mejora continua.
- La construcción de la calidad implica que la comunidad universitaria pueda compartir una cultura de la evaluación para la mejora continua.

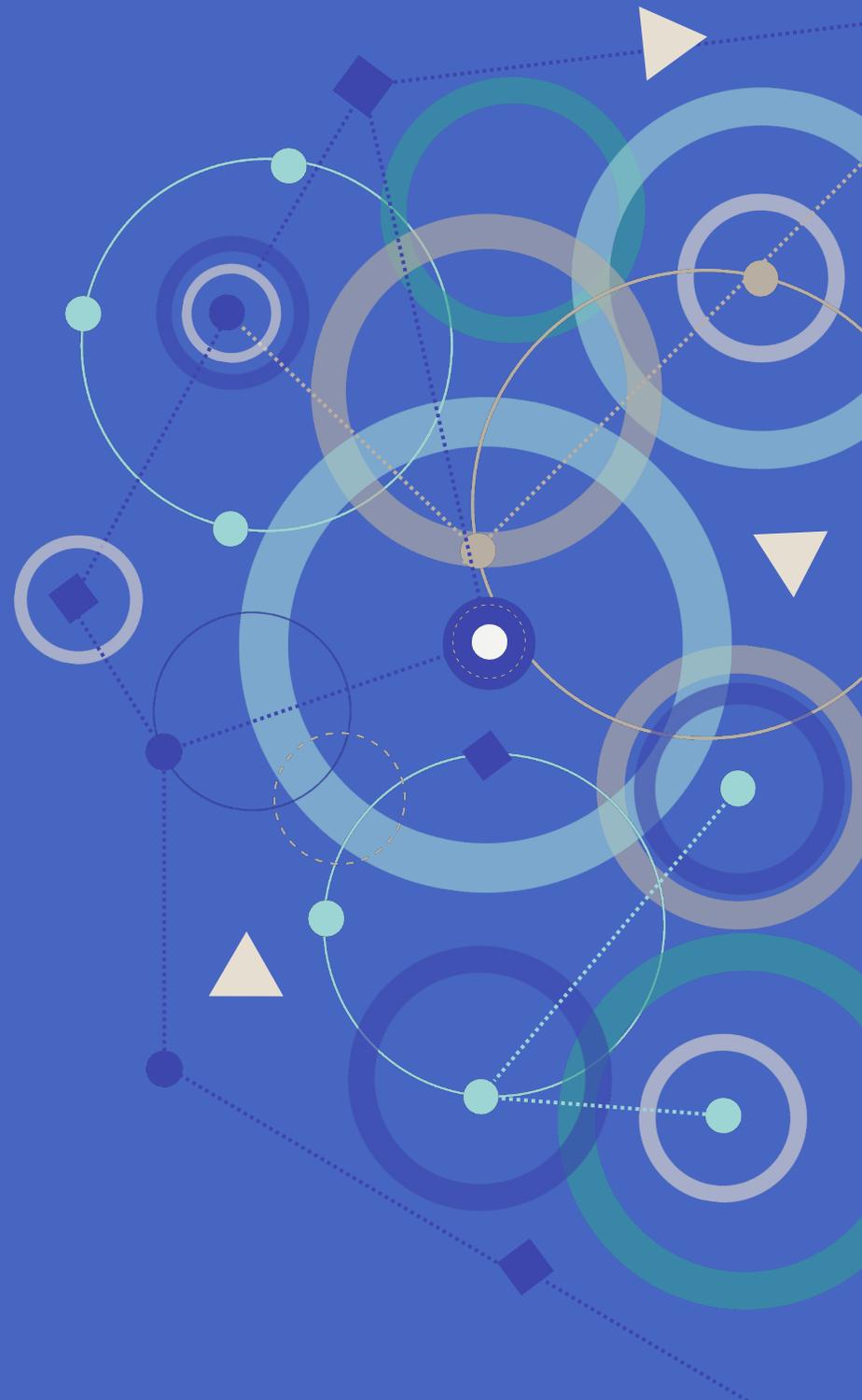
Para ello se considera pertinente adoptar los siguientes criterios:

- Contar con mecanismos permanentes que garanticen el involucramiento y la participación de los diferentes actores de la institución universitaria. Estos mecanismos deben considerar diferentes niveles de participación, así como diversidad de estrategias y de acciones para que la participación se haga efectiva.
- Asumir la función de propiciar la cultura de la calidad como un camino hacia la mejora continua, estableciendo criterios para que los diferentes actores asuman el compromiso que les compete en las políticas de calidad.
- Revisar en forma periódica los niveles de participación de los actores en las actividades realizadas para el aseguramiento y la mejora de la calidad.

4

Dimensión

Criterios y procedimientos para la evaluación continua de la calidad



4 Definición de criterios y procedimientos para la evaluación continua de la calidad

Principios generales:

- La evaluación continua implica una cultura de la calidad, que integra la autoevaluación permanente con los procesos de evaluación y acreditación externos.
- La instancia interna de aseguramiento de la calidad asume la coordinación y el seguimiento de planes de desarrollo institucional y de mejora.

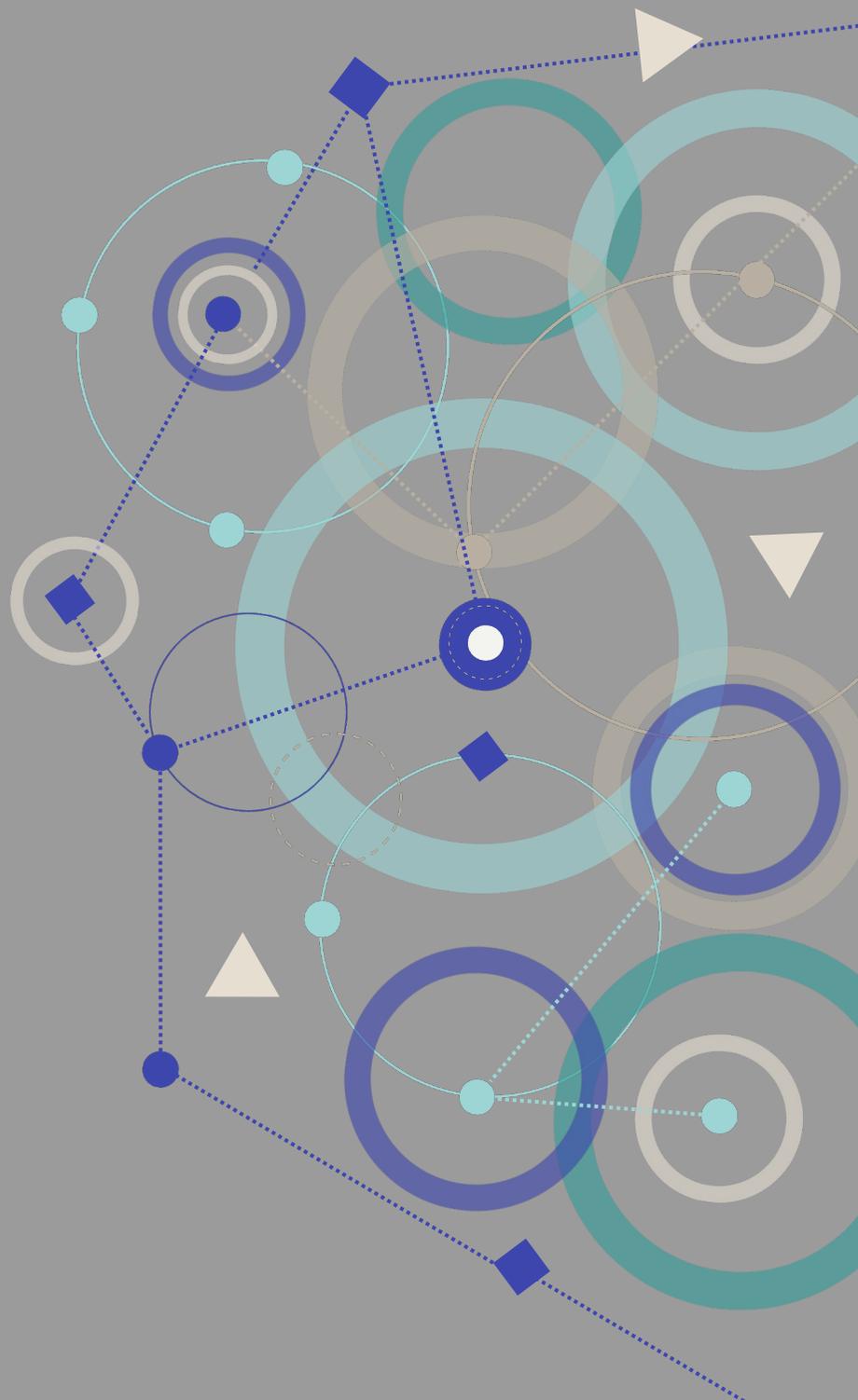
Para ello se considera pertinente adoptar los siguientes criterios:

- Establecer pautas y mecanismos para que las diferentes instancias de la institución universitaria realicen procesos de autoevaluación continua.
- Comunicar a las instancias de gestión los instrumentos y los conocimientos sobre la evaluación de la calidad para los procesos internos y externos vinculados a la evaluación institucional y la acreditación de carreras.
- Establecer procedimientos para articular los diversos aspectos deficitarios y los requerimientos de diferentes ámbitos de la institución universitaria, con los planes de desarrollo institucional.
- Contar con instrumentos para evaluar la articulación entre los planes de desarrollo y de mejora y el desarrollo de la gestión y las funciones universitarias.
- Constituir mecanismos para la redacción de documentos (informes, planes de desarrollo, informes de gestión, informes de seguimiento), y para su revisión.
- Considerar procedimientos para realizar el seguimiento y la evaluación de resultados de los planes de desarrollo y planes de mejora.

5

Dimensión

Sistema de información para la evaluación de la calidad



5 Disponer de un sistema de información para la política de calidad

Principio general:

- Un sistema de información asegura la disponibilidad de datos e indicadores confiables para la evaluación de la calidad y la toma de decisiones.

Para ello se considera pertinente adoptar los siguientes criterios:

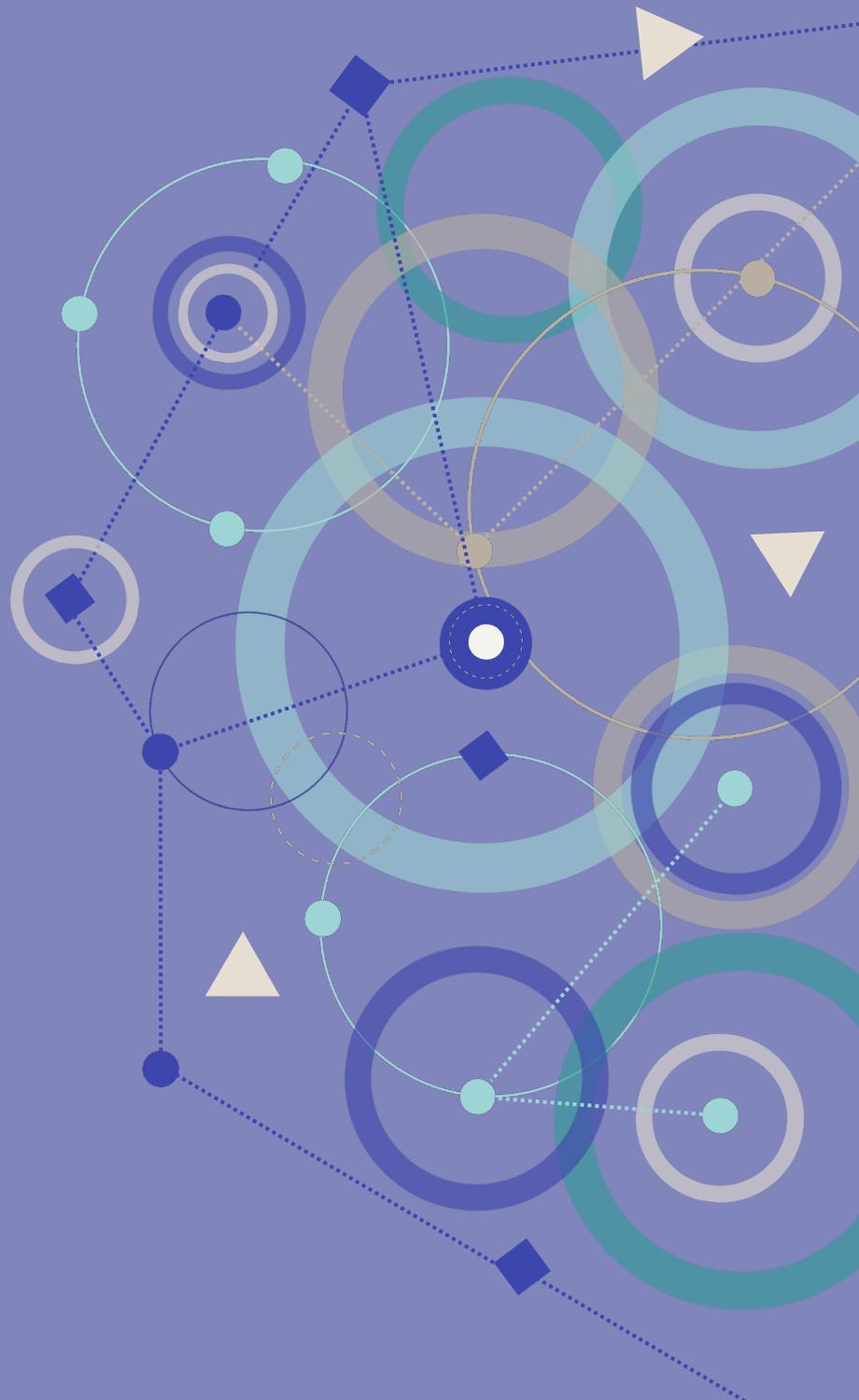
Disponer de un sistema de información que permita contar con datos e indicadores sobre la institución universitaria, pertinentes para la evaluación de la calidad y el seguimiento de las políticas de mejora. El sistema de información debe:

- Contar con herramientas para la recolección de información de los diferentes actores de la comunidad universitaria, así como del contexto de la institución.
- Disponer de mecanismos para articular la información que producen y/o procesan las diferentes instancias de la institución universitaria, identificando aquella que es pertinente para los procesos de calidad.
- Definir criterios para que las diferentes instancias de la institución produzcan información e indicadores pertinentes y confiables, como una buena práctica para la calidad universitaria.
- Considerar que la información permita identificar problemas y oportunidades de mejora.
- Establecer criterios para que la información que produce y procesa la institución, o parte de ella, sea compatible con la información que se le requiere en los procesos externos de evaluación de la calidad.
- Adoptar programas y plataformas que permitan recabar información, analizarla y difundirla a los actores interesados.
- Constituir mecanismos para la revisión periódica del propio sistema de información para el aseguramiento de la calidad.

6

Dimensión

**Estrategias y
procedimientos para
garantizar la transparencia
de la política de calidad**



6 Definición de estrategias y procedimientos para garantizar la transparencia de la política de calidad

Principio general:

- La transparencia es un eje central de la política de calidad y atraviesa todos los sistemas, programas, criterios, estrategias, y actividades que implementa el sistema interno de calidad de la institución universitaria.

Para ello se considera pertinente adoptar los siguientes criterios:

- Contar con procedimientos sistemáticos para asegurar la publicación y difusión de las políticas y acciones sobre el aseguramiento de la calidad a toda la comunidad universitaria. Dar a conocer información sobre acciones y programas, así como documentos y evaluación de resultados de los procesos.
- Implementar estrategias de comunicación para que toda la comunidad universitaria conozca las acciones de aseguramiento de la calidad que desarrolla la institución y asuma la importancia de los procesos de calidad en su quehacer universitario.
- Considerar la continua revisión y mejora de las políticas de comunicación en función que sean coherentes con el objetivo de garantizar el involucramiento y participación de la comunidad universitaria, tal como se señala en la dimensión 3.

La responsabilidad de las instituciones universitarias y del Estado nacional en el aseguramiento de la calidad universitaria nos plantea el desafío de avanzar en el camino de la mejora continua, desde el compromiso del sistema universitario con la sociedad y la comunidad educativa.



