

## IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DEL SINEACE PARA LAS CARRERAS PROFESIONALES

### IMPLEMENTATION OF THE SINEACE QUALITY MODEL FOR PROFESSIONAL CAREERS

MANUEL ALBERTO HIDALGO TUPIA\*

Docente Auxiliar de la Facultad de Ciencias Contables  
Universidad Nacional Mayor de San Marcos-UNMSM / Lima-Perú

[Recepción: Marzo de 2015/ Conformidad: Abril 2015]



#### RESUMEN

En el presente artículo, fruto de una investigación concluida: “Elementos del Sistema de Gestión de la Calidad para la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Contables en marco del modelo de Calidad de CONEAU”, se discuten las implicancias aplicativas que surgen de la implantación del Modelo de Calidad del SINEACE (CONEAU), en comparación con la gestión tradicional de las carreras profesionales por las Escuelas Académico Profesionales y las Facultades de las universidades peruanas.

Así mismo se presentan los principios y fundamentos, los requisitos de su implantación, su impacto en la gestión y la normativa en las unidades académicas, las cuales deberán atravesar una reingeniería en sus procesos.

Además, se discuten las implicancias específicas sobre el proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad en las unidades académicas de la universidad peruana.

#### Palabras clave:

Calidad; sistema de gestión de la calidad; acreditación; SINEACE; CONEAU; planificación curricular; enseñanza – aprendizaje; Modelo de Calidad de CONEAU; modelo ISO 9000; políticas de calidad.

#### ABSTRACT

In this article, the result of research concluded: “Elements of the System for Quality Management for the Graduate School of the Faculty of Accounting Sciences in framework of the Quality model of CONEAU”, we discuss the applicative implications emerging from the SINEACE Quality Model implementation (CONEAU), compared with traditionally managed careers by the Professional Academic Schools and Faculties of Peruvian universities.

Likewise we present the principles and foundations, the requirements for its implementation, the impact on management and regulation in the Academic Units, which must go through a reengineering process.

Moreover, we discuss the specific implications on the implementation process of the quality system management in the academic units of the Peruvian university.

#### Keywords:

Quality; quality management system; accreditation; SINEACE; CONEAU; curriculum planning; teaching - learning; CONEAU Quality Model; ISO 9000 model; quality policies.

\* Magister en Educación. Economista. Email: mhidalgot@unmsm.edu.pe

## INTRODUCCIÓN

La entrada en vigor de la nueva Ley Universitaria N° 30220 y su reconocimiento explícito a la acreditación universitaria conforme al Modelo de Calidad propuesto por SINEACE, ha planteado para la institución universitaria peruana, el reto de adecuar su estructura a la nueva Ley y lograr la acreditación nacional e internacional de sus carreras profesionales; más aun, cuando en ella se establece que la acreditación es obligatoria solo para las carreras de Educación, Ciencias de la Salud y Derecho. No obstante, que en la citada ley se aprueban mediante el artículo 12° la creación del SUNEDU, y el artículo 30°, el licenciamiento y la obligatoriedad abierta extensible para las demás carreras de la acreditación, lo que evidencia un significativo cambio.

El Modelo de Calidad del SINEACE tiene como elemento central un Sistema de Gestión de la Calidad. A su vez, este sistema propuesto en sí, es una estandarización de los diferentes sistemas formulados en el marco del Modelo de Calidad de CONEAU. Como lo han señalado Flores e Hidalgo (2014), “un Sistema de Gestión de la Calidad debe unir armónica y coherentemente las diversas áreas de actividad de las Instituciones de Educación Superior; actividades que son parte del diseño organizacional de la Institución de Educación Superior, y de las innovaciones generadas por los nuevos enfoques pedagógicos y administrativos y la cultura de la acreditación. Todo

ello informado y armonizado con una Política de Calidad que debe hacerse necesariamente explícita”.

Gutiérrez (2014) llegó a la conclusión que el Modelo de Calidad de SINEACE se complementa con la norma ISO 9001, y que, al respecto, este modelo respeta la autonomía de las unidades académicas en lo concerniente a este punto y en general a la planificación y direccionamiento de la institución universitaria.

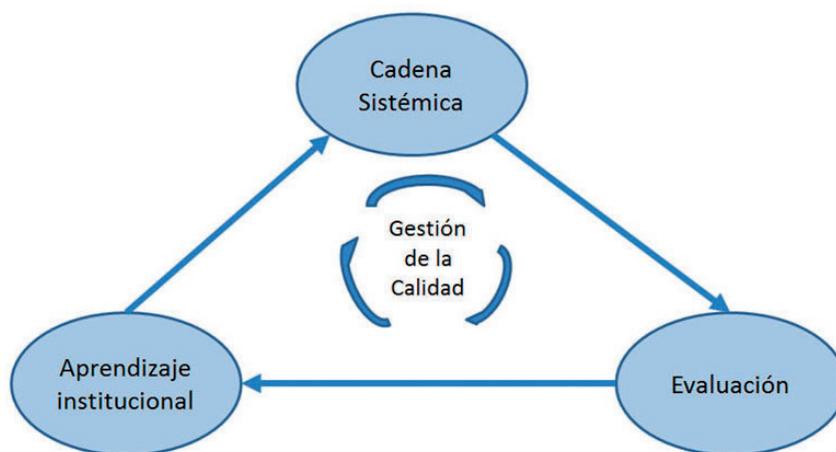
Sin embargo, hay aspectos del Modelo de Calidad propuesto por el SINEACE que no admiten interpretaciones propias, por el detalle de los estándares y fuentes de verificación señalados de cumplimiento obligatorio, lo cual debe ser materia de un análisis crítico.

## ENFOQUE DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El enfoque de la calidad ha pasado de la inspección de la calidad, al control de calidad, aseguramiento de la calidad, hasta llegar a la Calidad Total. Sin embargo, el aseguramiento de la calidad es un requisito para la calidad total, por lo cual en el ámbito universitario se enfoca los esfuerzos hacia el aseguramiento de la calidad en primer lugar.

Según Backhouse et al. (2007), en el caso de establecer un sistema institucional de aseguramiento de la calidad para la universidad, la gestión se aplica según el Ciclo de Calidad expresado en la siguiente figura:

Figura N° 01: Ciclo de Calidad



Fuente: Backhouse y otros (2007:153)

Es decir, la cadena sistémica de la calidad se somete a evaluación, y de ello, se produce el aprendizaje institucional, aspectos a los que se recurrirá en adelante. Backhouse et al. (2007) asimismo presentan la Cadena Sistémica Funcional General desde la perspectiva del aseguramiento de la calidad, que representan una secuencia a implementarse en el proceso de implantación del Modelo de Calidad. Los propósitos, actividades y recursos se hallan considerados en las normas sistémicas y de planificación estratégica y los planes operativos. (p. 155)

Por otro lado, plantea Backhouse et al. (2007) que el aseguramiento de la calidad:

“se puede expresar, en especial, a través de las siguientes operaciones, de creciente importancia: Identificar y definir con precisión variables relevantes. Buenas definiciones establecidas y compartidas por la institución, la experiencia muestra, con la base el progreso en cualquier materia técnica. (...). Es preciso que la universidad cuente con definicio-

nes claras de lo que se entiende por perfil de egreso, currículo, competencias, carrera académica, etc.

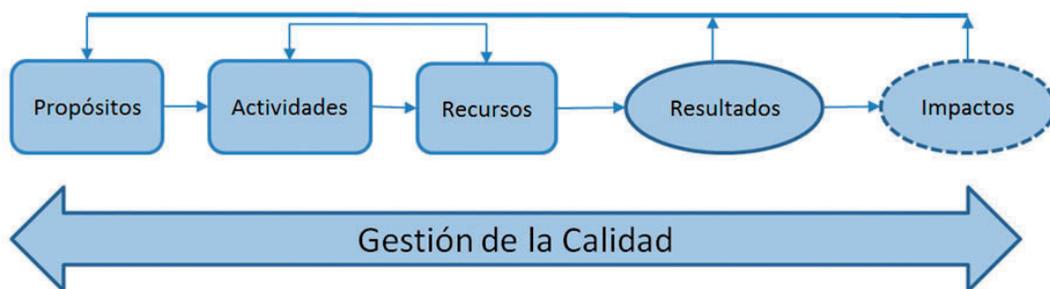
Describir consistentemente procesos, y procedimientos y actividades relevantes. En este segundo nivel se debe tener presente que para implementar calidad, se debe conocer con precisión la entidad sobre la cual se interviene. No es posible establecer criterios de calidad para un proceso de toma de decisiones, por ejemplo, si no está previamente establecido en que consiste ese proceso. (...)

Normar procesos, procedimientos y actividades relevantes. Este tercer nivel es crítico en el Aseguramiento de la Calidad, dado que a través de él la institución instrumentaliza la implementación de la calidad y el cumplimiento de criterios y estándares de calidad. Sin normativas bien diseñadas, no es posible asegurar calidad en procesos de la complejidad y variedad propia del ámbito académico” (pp. 163-164).

En nuestro caso, el Modelo de SINEACE propone los criterios y estándares correspondientes.

**Figura N° 02:**

Cadena sistémica funcional general desde la perspectiva del Aseguramiento de Calidad



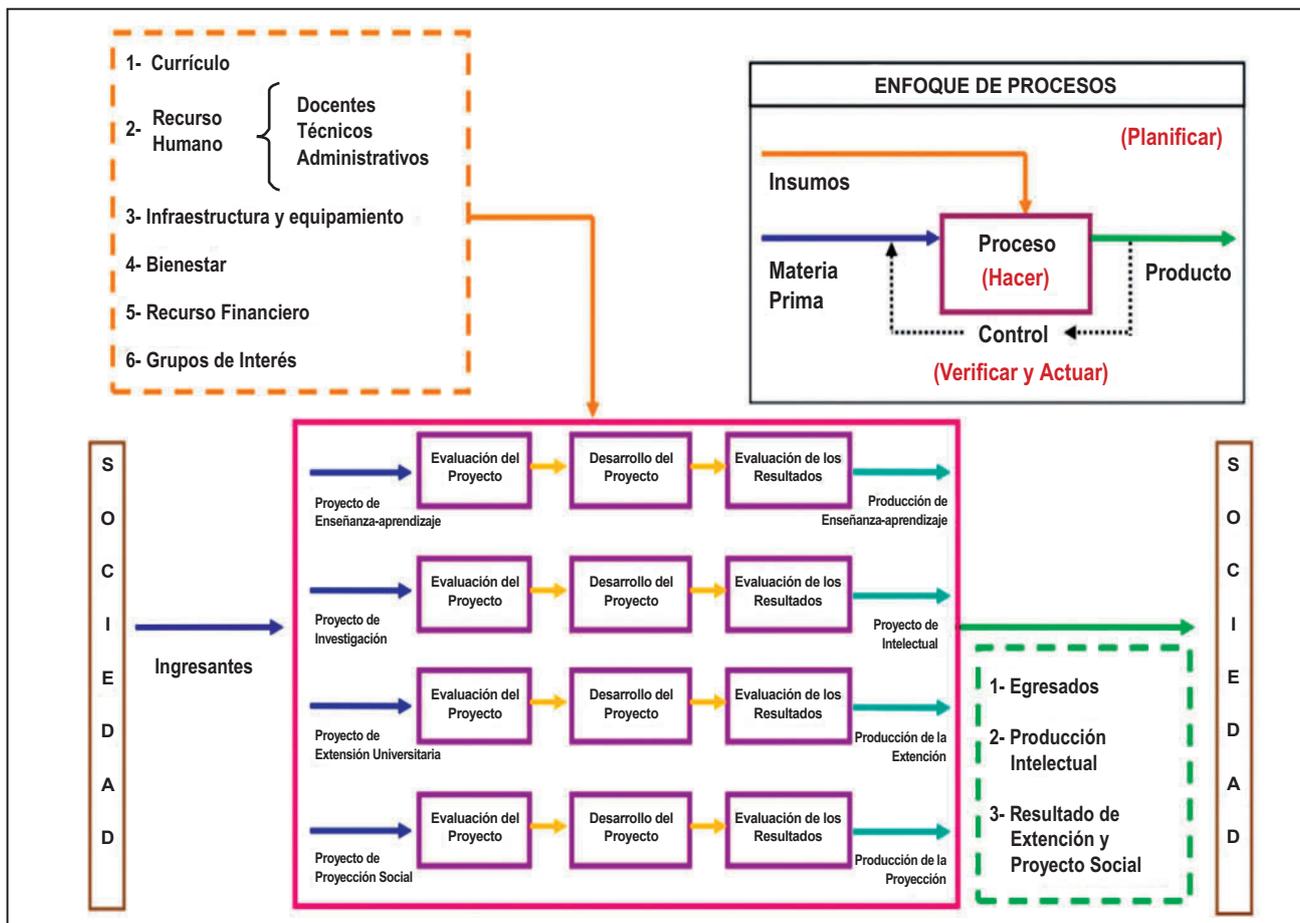
Fuente: Backhouse et al. (2007, p. 155)

## PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL MODELO DE CALIDAD DEL SINEACE

El modelo de calidad del SINEACE (antes CONEAU) se basa según Flores e Hidalgo (2012 y 2014), en la aplicación de los modernos conceptos de gestión, como lo son el enfoque sistémico, enfoque de procesos, y la mejora continua; esta, identificada como el Proceso de Planificar – Hacer – Verificar y Actuar (P - H- V- A).

El proceso de la formación profesional viene determinado en el Modelo del SINEACE en el siguiente esquema:

Figura N° 03: Proceso de formación profesional



Fuente: Backhouse et al. (2007, p. 153)

En él se aprecian los procesos cruciales: Enseñanza -Aprendizaje, Investigación, Extensión Universitaria y Proyección Social.

Se aprecia en la figura del CONEAU el énfasis que se ha dado al enfoque de procesos, como el corazón de la mejora continua, constituyéndose en el núcleo del conjunto de los sistemas (o subsistemas), que dicta la planificación de las actividades en forma explícita, la fijación de metas específicas y, el control y retroalimentación del caso.

Es de mencionar que, en la actualidad como una consecuencia del proceso natural de las organizaciones humanas, las unidades académicas están más cerca de la acción empirista que la acción planificada y coordinada. De tal forma, que la mejora continua es una innovación total y representará una reingeniería de procesos y un cambio de cultura organizacional.

Según el Modelo de Calidad del SINEACE (CONEAU, 2012), el Sistema de Gestión de la Calidad en una carrera profesional se refiere a los procesos:

**Procesos de la formación profesional**

- Administrativos
- Enseñanza – Aprendizaje
- Investigación
- Extensión Universitaria
- Proyección Social.

Este Sistema de Gestión de Calidad es; a su vez, una sistematización de diferentes sistemas; además, de diversos programas que deben implementarse por decisión de los órganos de gobierno de la unidad académica, como son (normas sistémicas):

- Sistema Evaluación de la Enseñanza -Aprendizaje
- Sistema Evaluación de la Investigación Formativa

- Sistema Evaluación de la Extensión Universitaria
- Sistema Evaluación de la Proyección Social
- Sistema Información y Comunicación
- Sistema de Seguimiento del Egresado
- Sistema de Gestión de la Biblioteca.
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Programa Cultura Organizacional

- Programa de Becas e Incentivos

Estos sistemas se retroalimentan y sostienen mutuamente; por lo cual, todos se relacionan al direccionamiento general que es el planeamiento estratégico. Esto se está señalando en la figura siguiente, que muestra la relación entre los diferentes sistemas, los programas, la planificación estratégica, el currículo y las normas de gestión.

**Figura N° 04:** Principales Sistemas del Modelo de Calidad de CONEAU



Elaboración propia.

Habiéndose presentado a los sistemas, se debe identificar el lugar del plan estratégico y el plan curricular. Ambos, fijan el direccionamiento de los cuatro (4) procesos clave de la carrera, que son materia del conjunto de los sistemas previstos por el Modelo de Calidad.

Por su parte, los sistemas se integran por la propia naturaleza de las cosas. Por ejemplo, investigación y aprendizaje se articulan entre sí, y a su vez la extensión universitaria y la proyección social. Por ejemplo, usamos una actividad de extensión para reforzar el aprendizaje y para aplicar el trabajo de campo para una investigación. La evaluación de los procesos (previamente planificados) será integral.

## REQUISITOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para analizar la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, debemos recurrir a la norma ISO, que representa una referencia hasta ahora no superada, los cuales son discrecionales para cada unidad académica.

Entre los requisitos generales del Sistema de Gestión de la Calidad en esta norma ISO, 2000; 2, citados por Flores e Hidalgo (2014), tenemos:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización;

- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos (Mapa de procesos);
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición, el análisis de estos procesos, e
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Al plantear los requisitos de documentación, ISO, 2000; 2-3 citado por Flores e Hidalgo (2014), estos deben incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de la calidad;
- b) Un manual de calidad;
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional;
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) Los registros requeridos por esta norma internacional.

Cabe señalar que, la lógica de la acreditación de SINEACE apunta a este aspecto, necesariamente, requiriendo en el proceso la documentación, los registros y procedimientos, según el caso.

### **IMPLICACIONES ESPECÍFICAS SOBRE EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Lo antes expresado requiere una serie de cambios y adecuaciones organizacionales y normativas en cada unidad académica, que conforme a los proce-

dimientos de Acreditación de la calidad guiados por SINEACE deben ser aprobados por los órganos de gobierno, como Consejo de Facultad y Consejo Universitario, con la constancia respectiva del compromiso de recursos necesarios para ello. Es decir, requiere el compromiso sincero y realista de las autoridades y la comunidad universitaria.

Estos sistemas son presentados en la primera acreditación como proyectos en implementación. Sin embargo, se consideran con las disposiciones para su financiación, ejecución, control y evaluación, por lo que en la segunda acreditación, se debe proceder a mostrar los resultados de las evaluaciones y los impactos de la aplicación de tales sistemas.

En el Cuadro N° 01, muestran las principales normas macro y sistémicas del Modelo de Calidad del SINEACE.

En relación a los requisitos específicos del Sistema de Gestión de la Calidad, se requieren los siguientes:

- Política de calidad y de objetivos de la calidad,
- Manual de calidad
- Procedimientos documentados requeridos,
- Documentos para planificación, operación y control de sus procesos, y
- Registros

Debe señalarse al respecto y en adición que, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a través de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación (OCAA), se ha establecido el Cuerpo de Auditoría y Aseguramiento de la Calidad (CAC), con la tarea de ejecutar los programas de auditoría de la calidad aprobados, y cumplir con las normas de auditoría y de la calidad y el Código de Ética. La jefatura de la OCAA de la Facultad de Ciencias Contables ha establecido entre sus objetivos: “implementar y desarrollar el sistema de gestión de la calidad universitaria”. Este es un elemento innovador central en la práctica institucional universitaria del país.

**Cuadro N° 01:**

Clasificación de las normas macro y sistémicas del Modelo de calidad del SINEACE conforme a los Estándares para la Carrera de Contabilidad (CONEAU 2012)

Denominación	Nombre	Criterio	Estándar
Plan	Estratégico	1.1	1-5
Manual	Organización y funciones	1.2	6
Sistema	Gestión de la calidad	1.2	8
Programa	Internalización de la cultura organizacional	1.2	9
Sistema	De Información y comunicación	1.2	10
Plan	Operativo	1.2	11-13
Programa	Motivación e incentivos a: Estudiantes, Docentes y Administrativos	1.2	14
Estudio	Demanda social	2.1	15- 18
Plan	De Estudios	2.1	18-25
Sistema	Evaluación de los aprendizajes	2.4	34-35
Programas	De becas, movilidad académica, bolsa trabajo y pasantías	2.5	39
Sistema	Seguimiento del Egresado	2.5	44
Sistema	Evaluación de la investigación formativa	3.1	45-50
Sistema	Evaluación de la extensión universitaria	4.1	55-56
Sistema	Evaluación de la proyección social	4.1	57-58
Programa	De Bienestar: Atención médica; psicología, pedagogía, Asistencia Social, deportes, actividades culturales, esparcimiento	7.1	85-86
Sistema	De Gestión de la biblioteca	7.1	88-89

Fuente: CONEAU 2012.

**APRECIACIONES ESPECÍFICAS SOBRE EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

El Modelo del SINEACE aplicado en la acreditación nacional de la calidad educativa universitaria; es en sí, un Modelo de Gestión de la Calidad, compatible en especial, con el Modelo ISO 9001, con la adecuación del caso. Las normas sistemáticas conforman un conjunto integral y en su totalidad, son la base del sistema de gestión de la calidad, que añade básicamente disposiciones de medición de metas, de control, retroalimentación y corrección, incidiendo en las auditorías, según el concepto de P-H-V-A (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar) adoptado por el Modelo de Calidad del SINEACE (CONEAU, 2008). Así, el Sistema de Gestión de la Calidad requerido por el Modelo de la Calidad del SINEACE implica en su núcleo central una reingeniería institucional.

En nuestra universidad, precisamente la Auditoría de la Calidad es el aspecto inicial en plena implementación.

Otro elemento crucial, que está imbuido en lo ya expresado, es la formulación explícita de las políticas de calidad de los manuales o procedimientos de la calidad y la consideración que cada sistema normativo de la universidad relativo a la calidad, debe evaluarse conforme a normas inequívocas, expresas y con cumplimiento sometido a un control imperativo.

En especial, se debe normar el aspecto esencial del diseño del “producto”, el diseño curricular que debe apoyarse con estudios de mercado y pronósticos disciplinarios, pero junto a ello, debe planificarse y evaluarse el “proceso productivo”-proceso de enseñanza-aprendizaje y además, los dos “productos” adicionales, como la investigación y la extensión universitaria y proyección social.

Otro aspecto importante es que, la diferencia entre la extensión universitaria y la proyección social deben aclararse, debido a que ambas actividades deben planificarse con precisión. Cabe señalar que, la extensión universitaria es una acción disciplinar (de la carrera) aplicada sistemáticamente a un sector de la sociedad y con un requisito lógico de un convenio de cooperación institucional con la organización social correspondiente. La proyección social no requiere la característica de sistemática; tampoco de la acción disciplinar.

La acreditación implica pues, un cambio de cultura organizacional general, que de no aplicarse consciente y sistémicamente; no solo no ayudará a la institución universitaria, sino que, mostrará con énfasis sus debilidades. La aplicación de esquema P-H-V-A (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), de hecho va a impactar positivamente en las instituciones, generando “pruebas de stress” que, atravesadas con éxito, llevarán a la mejora continua deseada.

Respecto al Modelo de la Calidad del SINEACE; se debe decir, que este considera como “cliente” de la institución universitaria básicamente al empleador como “empresa privada”. Sin embargo, el “cliente final” es la sociedad y el papel del Estado como “sociedad organizada” no es ubicada salvo la función de supervisión.

Asimismo, el modelo no enfoca la prognosis científica disciplinar, tecnológica, política y social, para el proceso de planeación de las carreras; que constituiría un gran aporte. Sin embargo, tampoco cierra la posibilidad para su inclusión.

## CONCLUSIONES

1. El Modelo del SINEACE es en sí, un Modelo de Gestión de la Calidad, compatible en especial, con el Modelo ISO 9001, con la adecuación del caso, sin la exclusión de otros modelos de planificación y gestión. Se enfoca como un Modelo de Aseguramiento de la Calidad.
2. Las normas sistemáticas del Modelo de Calidad del SINEACE (CONEAU, 2008) conforman a su vez, un conjunto sistémico y en su conjunto, son la base del Sistema de gestión de la Calidad, que añade básicamente disposiciones de fijación

de metas e indicadores, de control, retroalimentación y corrección, incidiendo en las auditorías de calidad, según el concepto de mejora continua, P-H-V-A (Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), adoptado por el Modelo (CONEAU, 2008). Así, el Sistema de Gestión de la Calidad requerido por el Modelo del SINEACE implica en su núcleo central una reingeniería institucional.

3. Es precisamente la Auditoría de la Calidad el aspecto inicial de continuidad para el sistema de aseguramiento de la calidad.
4. La acreditación de la calidad implica, pues, un cambio de cultura organizacional general que de no aplicarse consciente y sistémicamente; no sólo no ayudará a la institución universitaria, sino que, mostrará con énfasis sus debilidades.
5. La acreditación nacional bajo los estándares del SINEACE es la oportunidad inmejorable para la implantación decidida del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual la sensibilización de la comunidad universitaria es crucial; así como, la dotación de los recursos, los cambios organizacionales y de cultura organizacional, sin los cuales la acreditación y la gestión de calidad puede sufrir un grave atraso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BACKHOUSE, P., GRÜNEWALD I., LETELIER, M., LONCOMILLA, L., OCARANZA, O. & TORO, C. (2007) Un Modelo de Sistema Institucional de Aseguramiento de la Calidad. En: Acreditación y Dirección Estratégica para la Calidad en las Universidades. Santiago de Chile. Junio del 2007. Cátedra Unesco de Dirección Universitaria y Centro Interuniversitario de Desarrollo de Chile (2007). Universidad Politécnica de Cataluña.
2. CONEAU (2008). Modelo de Calidad para la Acreditación de Carreras Universitarias y Estándares para la Carrera de Educación. Lima. Recuperado en: [www.oei.es/pdfs/modelo\\_calidad\\_acreditacion\\_universitaria.pdf](http://www.oei.es/pdfs/modelo_calidad_acreditacion_universitaria.pdf)
3. CONEAU (2012) Estándares de Calidad para la Acreditación de la Carrera Profesional Universitaria de Contabilidad. Lima. Perú.

4. FLORES, A. e HIDALGO, M. (2012) Modelos de Calidad en el marco normativo de la acreditación de las universidades del Perú. Artículo En: Quipukamayoc, Vol. 20. N° 37 – Enero Junio 2012.
5. FLORES, A. e HIDALGO, M. (2014) La norma ISO 9000 y el sistema de gestión de la calidad. Artículo En: Quipucamayoc, Vol. 22. N° 41 – Enero Junio 2014.
6. GUTIÉRREZ, A. (2014) Fortalecimiento universitario a través de certificación con normas ISO 9001: implicaciones y repercusiones. Artículo En: Quipukamayoc, Vol. 22. N° 41 – Enero Junio 2014.
7. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (2012) Plan Estratégico Institucional. 2012 -2021. Lima 2012.
8. LEY N° 30220. Ley Universitaria. Publicado en el diario oficial “El Peruano”, 9 de julio de 2014. Perú.