



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad del Posgrado (SIAC)

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Directrices para el diseño del SIAC
2. Definición y Documentación del SIAC



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Introducción

Con el propósito de consolidar las acciones de formación de capital humano en el nivel de posgrado y como parte de la política institucional de apoyo y fortalecimiento a este nivel de estudios, a continuación se propone la definición de un sistema que garantice los más altos estándares de oferta, gestión y operación de los programas de estudio, así como en los procesos de formación, investigación e innovación.

Este documento persigue un doble objetivo; el primero pretende orientar las acciones requeridas para el funcionamiento óptimo del SIAC y el segundo, facilitar una serie de directrices que guíen el desarrollo de dicho sistema. El resultado esperado del primer objetivo es ***un análisis o diagnóstico*** de la entidad responsable del aseguramiento de la calidad (DGUEP), contra un conjunto de directrices que ayuden a identificar el camino recorrido y la posible dirección a seguir. Para realizar dicho análisis se debe tener en cuenta el documento denominado “Herramientas para el Diagnóstico”. Para el segundo objetivo se espera obtener ***la definición y documentación*** del propio SIAC que se decida adoptar y como resultado del análisis de los referentes explicitado en esta propuesta, así como de la información obtenida en el diagnóstico previo de la situación.

2

(1. Políticas y normas para el sistema interno de aseguramiento de la calidad)

1. Directrices para el diseño del SIAC

El énfasis dentro de este apartado está en el cómo, más que en el qué del SIAC, ya que no se pretende configurar el sistema a partir de una lista de elementos a cumplir, sino que se debe tomar en cuenta la importancia de los procesos que se desarrollan y adoptar una posición proactiva (cómo actúa la DGUEP en el camino hacia la mejora, y/o cómo aborda los cambios necesarios en las prácticas de actuación habituales), es decir, ¿cómo garantizamos la calidad de nuestros PEP? En esta fase es importante tener presente que estamos hablando de un sistema agregado de partes con identidad propia, aunque interrelacionados (Ver Anexo 1). La base de este



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado UNIVERSIDAD VERACRUZANA

sistema es la información generada por todas sus partes, misma que sirve de insumo a los procesos de autoevaluación y a las propuestas de mejora que de ello se derivan. Para su óptima gestión se debe analizar el grado de detalle alcanzado en cada proceso o subproceso, estableciendo un punto mínimo de desarrollo que permita esa gestión eficaz de los principales procesos y abordar paulatinamente el despliegue y profundización del resto de procesos en el SIAC. Se considera una buena práctica documentar todos los aspectos relativos al SIAC en forma de procedimientos, normas, manuales, fichas de proceso, diagramas, etc. Lo que facilitará las posteriores actividades de mantenimiento, mejora y evaluación del mismo.

1.0. Cómo la DGUEP define su política y objetivos de calidad.

La DGUEP debe consolidar una cultura de calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

(2. Gobierno y gestión)

La DGUEP debe:

- 1.0.1. Hacer una declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad. (PDP 2025)
- 1.0.2. Indicar qué grupos de interés han estado implicados en la definición de la política de calidad. (Consejo Consultivo del Posgrado (CCP), profesores, investigadores y Coordinadores de posgrado, así como Jefes de Departamento, etc.)
- 1.0.3. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad. (Consejo de Calidad, CCP, Reglamento General del Posgrado, Coordinaciones de Programas Educativos de Posgrado)
- 1.0.4. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad (CCP).
- 1.0.5. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad. Informes y reportes publicados en el sitios Web: <http://www.uv.mx/posgrado>



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

Directrices específicas

1.1. Cómo la DGUEP garantiza la calidad de sus PEP.

La DGUEP debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, control y revisión periódica de sus PEP.

La DGUEP en sus diferentes niveles organizativos debe:

- 1.1.1. Determinar los órganos, grupos de interés y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los PEP, sus objetivos y competencias asociadas.
- 1.1.2. Disponer de sistemas de acopio y análisis de información (incluida la del entorno nacional e internacional) que permita valorar la oferta educativa, su actualización o renovación.
- 1.1.3. Contar con mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo tanto a la oferta como al diseño de los PEP y sus objetivos.
- 1.1.4. Asegurar que se desarrollen los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los PEP.
- 1.1.5. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los diferentes grupos de interés sobre la calidad de la enseñanza.
- 1.1.6. Definir los criterios para la evaluación de la pertinencia del PEP.
- 1.1.7. Definir mecanismos de evaluación que permitan identificar la relación entre formación, investigación e innovación.



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

1.2. Cómo las Coordinaciones por PEP orientan el proceso de enseñanza/aprendizaje de sus estudiantes.

Las coordinaciones deben dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

La Coordinación del PEP debe:

- 1.2.1. Disponer de sistemas de información que le permitan conocer y valorar las necesidades de su programa en términos de:
 1. Definición de los perfiles de ingreso/egreso
 2. Definición de las competencias requeridas
 3. Admisión e inscripción
 4. Reclamaciones y sugerencias
 5. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza (tutorías)
 6. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
 7. Prácticas externas y movilidad
 8. Orientación profesional
- 1.2.2. Dotarse de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente referidos.
- 1.2.3. Establecer mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.) normas de uso (de instalaciones), calendarios horarios y beneficios que ofrece la UV.
- 1.2.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- 1.2.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones con los estudiantes.



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

- 1.2.6. Identificar en que forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- 1.2.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes, incluidos los impactos en el entorno social inmediato.

(3. Recursos institucionales)

1.3. Cómo las Coordinaciones por PEP garantizan y mejoran la calidad de su personal académico.

Las coordinaciones deben contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

La Coordinación debe:

- i. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- ii. Contar con los medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- iii. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- iv. Identificar el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- v. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

- vi. Contar con medios de verificación que permitan conocer el grado de desarrollo entre las LGAC y los productos asociados a ellas.

b. Cómo las Coordinaciones gestionan y mejoran sus recursos materiales y servicios

Las coordinaciones deben dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales¹ para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

La Coordinación debe:

- i. Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- ii. Contar con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- iii. Definir el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- iv. Definir como se realiza en control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- v. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.

¹ Instalaciones (aulas, salas de estudio, sala de videoconferencias, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

- vi. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- vii. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

(4. Sistema de información)

c. Cómo las Coordinaciones analizan y tienen en cuenta los resultados.

La Coordinación debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés)² para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

- i. Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- ii. Contar con sistemas de acopio de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de satisfacción de los grupos de interés.
- iii. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos usados.
- iv. Determinar las estrategias y acciones para introducir mejoras en los resultados.

² Los resultados deberán segmentarse en función de las diferentes tipologías de alumnos tales como: alumnos a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, segundas titulaciones, no presentados a las pruebas de evaluación etc.



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA

- v. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- vi. Identificar en que forma los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- vii. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

(5. Veracidad de la información del Posgrado)

d. Cómo las Coordinaciones publican la información sobre los PEP.

La Coordinación debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a su oferta educativa.

Las Coordinaciones deben:

- i. Disponer de mecanismos que le permitan obtener información sobre el desarrollo de sus programas.
- ii. Determinar cuál es el procedimiento establecido para informar a los grupos de interés acerca de:
 - La oferta formativa
 - Objetivos y planificación de los PEP
 - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes
 - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas)
 - Movilidad
 - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

- Los servicios y la utilización de los recursos materiales
 - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés)
- iii. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- iv. Determinar los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los PEP ofertados.

2. Definición y Documentación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad

10

El diagnóstico realizado de acuerdo a lo definido en las etapas anteriores y siguiendo los documentos/guía para el diseño, desarrollo y evaluación del SIAC, proporcionará la información necesaria para dar inicio a la fase de definición y documentación del sistema. Su elaboración supone definir y documentar mediante un manual o procedimiento similar, los diferentes mecanismos o procesos necesarios para garantizar la calidad de la formación universitaria e implica considerar en cada uno de ellos aspectos tales como:

- a) Objetivos y principios de actuación
- b) Grupos de interés
- c) Alcance
- d) Fases
- e) Procedimientos
- f) Organización, estructura y recursos.



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

La figura 1, Representa el conjunto de aspectos que deberán ser tomados en consideración a la hora de definir y documentar el SIAC.

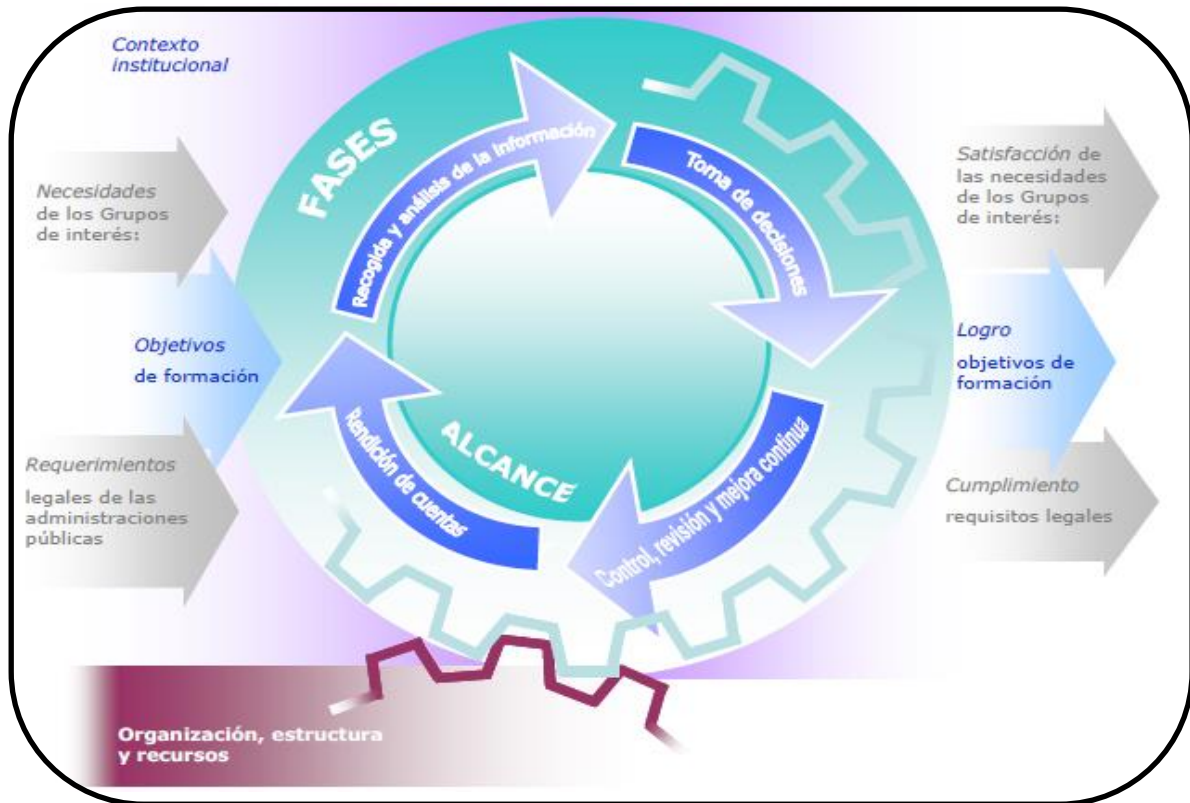


Figura 1.

Fuente: Programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Catalunya (AQU) y la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

2.1 Estructura en la definición y documentación del SIAC.

a) Objetivos y principios de actuación.

El diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad es un elemento esencial en la política y actividades formativas de la DGUEP, por lo que éste debe fijar de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación. (PDP 2025)

Para su elaboración se deben tener en cuenta los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: El diseño del SIAC se basará en la legislación universitaria vigente y estará en sintonía con la política establecida por el PNPC del CONACyT.
- Publicidad, transparencia y participación: La entidad responsable (PEP, Coordinación regional, Facultad, Instituto, etc.) difundirá el proceso de elaboración de su SIAC, estableciendo procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

12

b) Grupos de interés (Stakeholders).

La entidad responsable debe indicar los grupos de interés a los que se orienta el SIAC, señalando los que intervienen directa o indirectamente en los procesos que garantizan la formación universitaria:

- Estudiantes
- Gestores, PTC y personal administrativo vinculado a la entidad
- Empleadores
- Sociedad

c) Fases.



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Se reconoce que el diseño del SIAC debe atender a la definición de una serie de fases como:

- Recogida y análisis de información
- Control, revisión periódica y mejora continua de actuaciones
- Definición de mecanismos y estrategias para la toma de decisiones, con especial énfasis en la que afectan los procesos de formación de posgrado.

d) Alcance.

La definición del alcance del SIAC debe considerar todos los elementos que afectan a la formación la formación de posgrado:

Diseño de la oferta formativa:

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantes
- Planificación de la oferta
- Criterios para la eventual suspensión y/o modificación del PEP

13

Desarrollo de la enseñanza y demás actividades orientadas a los estudiantes:

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta educativa
 - Desarrollo de las acciones de mejora planteadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado UNIVERSIDAD VERACRUZANA

- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados:
 - Inserción laboral
 - Personal académico
 - Satisfacción de los diferentes grupos de interés

14

Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación de posgrado

e) Procedimientos.

Dependiendo del grado de complejidad o de las necesidades de control de los procesos incluidos en el SIAC, se deben documentar aquellos, en forma de procedimientos, diagramas de flujo, fichas de proceso, etc., en donde se describan claramente los objetivos, el alcance, la descripción del proceso, el tipo de control y toda la documentación de referencia posible.

f) Organización, estructura y recursos.



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA

La entidad debe especificar los aspectos organizativos y estructurales, así como los recursos de que dispone para dar soporte y articular el SIAC.

Entre los principales aspectos se deben considerar:

- Organigrama y estructura organizativa de la entidad
- Responsabilidades y funciones de los órganos de gestión y gobierno, en particular aquellas relacionadas con la formación de posgrado
- Personal académico y de apoyo a la docencia vinculado a la entidad
- Comisiones u órganos similares que desarrollan algunos de los procesos, en el ámbito de la entidad o departamento
- Reglamentos, protocolos y procedimientos que ya regulan las actividades de la entidad, especialmente aquellos que están relacionados con la garantía de la calidad de la formación de posgrado.



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA

ANEXO1:
Glosario



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Acreditación: la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Garantía de calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

17

Mejora continua: Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

Movilidad: posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

Objetivos de calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.



Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA

Personal académico: personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

Personal de administración y servicios: personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

Planificación: Proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Prácticas externas: conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

18

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).

Programa de inserción laboral: proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por la entidad.

Sistema de Garantía de la Calidad: conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la entidad para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.



**Dirección General de la Unidad de Estudios de Posgrado
UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

ANEXO 2

Esquema del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad del Posgrado

