

LOS SERVICIOS ESCOLARES EN LOS PROCESOS DE CALIDAD INSITITUCIONAL

BENITO GUILLÉN NIEMEYER

SERVICIOS ESCOLARES

- Actividad adjetiva de las IES
- Garantes de la legalidad de la información vinculada con el quehacer institucional
- Registro y validación de la trayectoria académica de los alumnos
- Genera y resguarda la información de la vida académica
- Enlace entre la administración, la academia y las políticas y normas

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- Juicio de valor en torno a la calidad de: a) los Procesos; b) los resultados; de una institución educativa
- ¿Calidad? Concepto controversial: Norma o criterio
- Evaluación de procesos y evaluación de resultados
- Eficiencia y eficacia

NIVELES DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

- **INSTITUCIONAL:** Cuando se refiere a la organización en su conjunto (ANUIES, FIMPES)
- **DE PROGRAMAS:** Cuando atiende a una propuesta educativa en particular, sea una licenciatura, un posgrado, etc. (CIEES, COPAES, CONACYT)
- Evaluación y acreditación

CRITERIOS DE CALIDAD

- Calidad como logro de la excelencia
- Calidad como satisfacción del cliente
- Calidad como cumplimiento de mínimos
- Calidad como consistencia
- Calidad como tendencia hacia el logro de la misión

ACREDITACIÓN

- La acreditación es el testimonio de la calidad de los servicios educativos de una institución o un programa educativo, otorgado por un agente externo.
- “Cultura de evaluación”
- Beneficios de la Acreditación
- Detractores de la acreditación

PROCESO DE ACREDITACIÓN

- Indicadores de evaluación (marco de referencia, “debes”, etc.)
- Autoevaluación
- Presentación del autoestudio
- Visita de “pares”
- Informe (Comisión, consejo, etc)
- Resultado

SERVICIOS ESCOLARES Y ACREDITACIÓN

- Proveer de información:
- Valida
- Confiable
- Verificable
- Historia institucional
- Trayectorias académicas
- Indices estadísticos
- Resguardo y legalidad de la información

PRINCIPIOS VERIFICABLES

- Ética
- Legalidad y apego a los principios institucionales
- Resguardo
- Planes y programas
- Personal Académico
- Registros

DOCUMENTACIÓN VERIFICABLE

- RVOE o equivalente
- Calendario
- Horarios
- Calificaciones y correcciones
- Documentos escolares
- Titulación
- Atención a alumnos
- Movilidad estudiantil