

Aseguramiento de la calidad en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN–Managua



Isaías Hernández Sánchez

*Director de Planificación y Desarrollo
del Consejo Nacional de Universidades
de Nicaragua (CNU)*

A lo largo de más de 40 años de servicio a la población nicaragüense, la UNAN-Managua ha asumido el compromiso de brindar una formación académica integral a técnicos y profesionales en correspondencia con el contexto del país, para dar respuesta con calidad a los desafíos nacionales, lo que le ha permitido, adoptar mecanismos de gestión organizacional, guiados por el marco de referencia que rige

a las instituciones públicas de educación superior del país, como procesos de planificación estratégica y compromiso con la mejora continua. Es por ello por lo que, el aseguramiento interno de la calidad se ha asumido con la definición e implementación de estrategias que favorecen el mejoramiento continuo de forma sistemática.

Iris Lissette Hurtado García

*Universidad Nacional Autónoma
de Nicaragua, UNAN-Managua*

Por tanto, se ha asumido la Gestión de la Calidad como:

[...] conjunto de políticas, estrategias, acciones y procedimientos dirigidos al mantenimiento y sostenibilidad de la mejora continua en cada uno de los niveles de dirección, instancias académicas y administrativas, funciones y procesos estratégicos, claves y de apoyo que se desarrollan en la Universidad, dirigidos a la satisfacción de las demandas de la sociedad nicaragüense. UNAN-Managua 2019 (p.8).

Por ello, los procesos de autoevaluación institucional con fines de mejora y acreditación, así como la acreditación de ensayos y programas, han propicia-



do procesos de autorregulación, que de acuerdo con Pabón (1995) supone una variedad de retos individuales y colectivos de los miembros de las IES, tanto organizativos, de infraestructura, de sistemas de información y de compromiso directivo.

En este sentido y comprometidos con la mejora continua y para garantizar el aseguramiento interno de la calidad, desde el 2019 se inicia un proceso de análisis reflexivo para conocer el nivel de desempeño alcanzado por la Institución durante el último quinquenio, definido en su Planificación Estratégica Institucional 2015-2019. Como producto de este análisis se impulsan procesos de transformación y perfeccionamiento de su quehacer, para responder de forma efectiva y pertinente a las demandas del actual contexto nacional, regional e internacional.

Uno de estos procesos está asociado a la adopción de un nuevo modelo de gestión con enfoque a procesos, como es-

trategia para elevar la efectividad institucional, fortalecer la cultura de mejora continua, y fortalecer la calidad educativa; de igual forma, establece el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en un modelo de gestión con enfoque a procesos y orientado a satisfacer las demandas de los grupos de interés.

El SGC tiene como referentes los paradigmas globales de educación superior, el marco normativo nacional de la educación superior, lo mismo que la Política y estrategias de calidad de la UNAN-Managua y el Manual de Calidad. Asimismo, se implementa a través de políticas, estrategias, acciones y procedimientos, contenidos en los planes institucionales, para asegurar internamente la calidad en todos los niveles de la Institución.

Además de las estrategias y mecanismos internos para asegurar la calidad, la Universidad ha establecido alianzas de colaboración e intercambio con instituciones académicas en el contexto nacional,

regional e internacional que permita el intercambio de experiencias y aprendizajes para la generación de nuevos conocimientos en beneficio mutuo; muestra de ello es la participación de la UNAN-Managua, desde el año 2021, en el Proyecto Enhancing Quality Management & Recognition in Latin American universities to underpin the Latin American Higher Education Space / EQUAM-LA, cuya finalidad es favorecer escenarios de armonización de procedimientos, criterios y reconocimiento mutuo entre las Instituciones de Educación Superior y las agencias de acreditación para propiciar el aseguramiento de la calidad de las IES desde una perspectiva integral.

En este contexto, la Institución implementó la Caja de Herramientas (Toolkit), que tiene como finalidad proporcionar un conjunto de herramientas a las IES para la consolidación de procedimientos y criterios en la gestión del aseguramiento interno de la calidad, lo mismo que, vincular el compromiso en la utilización de estas herramientas para la mejora de las IES con la generación de confianza entre ellas como vía para fortalecer la colaboración y cooperación genuina.

Para la sistematización de la implementación de la Caja de Herramientas (Toolkit), se contextualizó el instrumento facilitado atendiendo las 13 dimensiones propuestas. Además, se efectuó un proceso de recopilación y análisis de la información a través de la técnica de análisis documental y entrevistas a directivos con el propósito de triangular la información. Esto permitió contar con resultados sobre las acciones que la UNAN-Managua implementa para asegurar la calidad en los diferentes procesos que desarrolla y determinar, mediante procesos de autoevaluación de las dimensiones, oportunidades de mejora vinculantes con el desarrollo de cada uno de los procesos universitarios.

Los esfuerzos realizados por mejorar continuamente los procesos y las adversidades que se han enfrentado han fortalecido nuestro compromiso e iden-

tidad con nuestra Institución, posicionándonos ante nuevas oportunidades para generar procesos transformadores que nos permitan consolidar una cultura de la calidad centrada en las personas y sus necesidades, a través del mejoramiento continuo de nuestro desempeño Institucional, con pertinencia, equidad, eficiencia y eficacia.

Referencias bibliográficas

Albán; Vizcano y Tijerino. (2014). *La gestión por proceso en las instituciones de educación superior*. UTC Ciencia y tecnología al servicio del pueblo, 140-149.

Pabón, F (1995). *Autoevaluación institucional en la perspectiva de la autorregulación: fundamento para la autonomía universitaria*. Pedagogía y saberes, (8), 37-54.

Rivera y C. Mataix. (2004). *Aplicación de la gestión por procesos en el ámbito universitario*. VIII Congreso de Ingeniería de Organización. Leganes, 9 y 10 de septiembre de 2004.

UNAN-Managua. (2019). *Política y Estrategia de Calidad. Aprobado en sesión ordinaria 16-2019 de consejo Universitario*. UNAN-Managua.

UNESCO-CRES (2018). *Plan de Acción CRES 2018 – 2028. III Conferencia Regional de la Educación Superior*. Recuperado de <https://www.iesalc.unesco.org/2019/02/22/plan-de-accion-cres-2018-2028/>

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (2019). *Plan Estratégico Institucional 2020-2024*. UNAN-Managua.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (2019). *Plan de Desarrollo Institucional 2020-2029*. UNAN-Managua.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (2020). *Manual de Procesos*. UNAN-Managua.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (2021). *Manual de Calidad de la UNAN-Managua*.

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. (2019). *Proyecto Institucional. UNAN-Managua*.