



SIE, una herramienta de apoyo para la auditoría académica

SIS, A Support Tool for Academic Audit

Andrés Camilo Méndez Aguirre¹ Ingrid Lorena Oliveros Vargas²

Para citar este artículo: Méndez, A.C.; Oliveros I. L. (2016). SIE, una herramienta de apoyo para la auditoría académica, 4(1), [pp 108-116]

Resumen

Las instituciones de educación superior y específicamente las de modalidad a distancia, a través del tiempo, han aplicado técnicas y procedimientos que les permiten asegurar una alta calidad en la prestación de sus servicios académicos; no obstante, han llegado al punto congruente en el cual es necesario evaluar los procesos de enseñanza-aprendizaje implementando una serie de pautas enmarcadas en el concepto de auditoría académica. El presente artículo, más allá de mencionar procedimientos y técnicas de una auditoría tradicional que pueden estar en desuso o ser poco aplicables a la naturaleza y los objetivos de la auditoría académica, pretende mostrar al lector un marco global de indicaciones para realizar una auditoría académica basado en el punto de vista de diferentes autores y cómo los SIE (Sistemas de Información de Estudiantes) son una herramienta de apoyo tecnológica fundamental en el proceso, brindando los elementos e insumos a auditar.

Palabras clave: Auditoría académica, Sistemas de Información de Estudiantes, educación virtual, UNAD.

Abstract

Institutions of higher education, specifically the ones in distance mode, over time, have applied techniques and procedures that allow them to ensure high quality in the provision of academic services; however, they have reached the congruent point in which is necessary to evaluate the teaching-learning process implementing a series of guidelines framed by the concept of academic audit. This article, beyond mentioning procedures and techniques in a traditional audit that may be obsolete or be little applicable to the nature and objectives of the academic audit, aims to show at the reader a comprehensive framework of guidelines for academic audit based on the viewpoint of different authors and how the SIS (Student Information System) is a tool of technological support that is essential in the process, providing the elements and inputs to audit.

Keywords: Academic audit, Student Information Systems, virtual education, UNAD.

ARTÍCULO DE REVISIÓN

Fecha de recepción:
04-06-2015

Fecha de aceptación:
02-12-2015

ISSN: 2344-8288

Vol. 4 No. 1

Enero - Junio 2016

Bogotá-Colombia

¹ Ingeniero en Telemática, UNAD, Colombia. Correo electrónico: andresc-mendez@hotmail.com

² Ingeniera en Telemática, Indra, Colombia. Correo electrónico: lore0730@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Para una organización común su principal actividad es la transformación de materia prima para producir y vender bienes o servicios, lo que implica que cualquier indicador de rendimiento está orientado a evaluar aspectos económicos. Las universidades son un caso totalmente distinto, ya que su actividad se centra en la prestación de servicios académicos; sin embargo, la evaluación de las mismas está orientada a las transacciones financieras dejando a un lado la evaluación a la efectividad de los servicios académicos que se prestan, lo que acarrea que se utilicen herramientas de control que no apoyan lógicamente ni arbitrariamente la gestión académica de la universidad al estar basados en criterios de negocio.

La auditoría, en cualquier área de negocio, es una herramienta valiosa para identificar los riesgos o problemas presentados en una entidad y, a su vez, permite dar una pronta solución a dichos hallazgos. En el ámbito educativo, específicamente en las entidades de educación superior, poco se conoce de auditorías enfocadas en el área académica que evidencien las fallas en la gestión y el proceso enseñanza-aprendizaje. Siendo consecuentes con lo anterior, los rectores y directivos deben priorizar que el aspecto académico de las universidades se puntualice en: recursos humanos (alumnos, docentes, personal administrativo, autoridades), procesos, procedimientos, planes curriculares, syllabus y evaluaciones; los anteriores son elementos que al ser evaluados por personal profesional y con un entrenamiento adecuado, como auditores académicos, dan una visión completa de debilidades, fortalezas, riesgos y amenazas en la prestación del servicio, con el fin de que cumplan sus metas, objetivos y misión, y así contribuir a solucionar la problemática académica y facilitar la buena administración de las universidades.

En Hispanoamérica, universidades como la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Perú, la Universidad de Valencia en España, la

Universidad Nacional Abierta y a Distancia en Colombia, de alguna manera han empezado a establecer la figura del auditor de servicios con una serie de pautas que se centran en la inspección, el control y la evaluación de los servicios académicos. Es claro que cada uno maneja los procesos de la auditoria académica desde su razón de ser y con base en su estructura organizacional, lo cual permite que se rescaten los procedimientos comunes para así establecer unos lineamientos a nivel general que permitan ser aplicados en diferentes entornos educativos con unas bases claramente establecidas.

Sin embargo, en una serie de pautas que aún se están ajustando y acoplando, es evidente que el mayor insumo para un auditor es la información del estudiante, quien de alguna forma es el cliente. Poder acceder al rendimiento académico de los estudiantes, ver el contacto docente-estudiante (medios sincrónicos y asincrónicos), el plan de estudios y las agendas evaluativas, entre otros, depende de la capacidad tecnológica de cada institución de educación superior y del esfuerzo monetario que desee destinar para lograr que sus auditores dispongan de la información requerida en el momento preciso. La evolución de la tecnología permite que, a partir de un modelo establecido, se pueda implementar un sistema acoplado a las necesidades de cualquier institución escalable a bajo costo; es por ende que los Sistemas de Información de Estudiantes si ya existen en las universidades deben ser adaptados a un modelo general de auditoria académica; si por el contrario no existen, deben ser implementados sin mayores esfuerzos, de manera clara y comportarse como el principal insumo de los auditores para detectar falencias y fallos en el servicio.

Actualmente se habla de competitividad, de globalización y que las universidades no pueden ser entes que se abstengan del cambio. La auditoría académica hoy por hoy es un buen mecanismo para la administración de las instituciones educativas. La importancia de este artículo radica en la oportunidad que tienen los profesionales

en Tecnologías de la Información para formular proyectos con base en los conocimientos y las experiencias adquiridas por las universidades en la prestación de los servicios académicos, con el fin de desarrollar Sistemas de Información de Estudiantes SIE que estén altamente sincronizados y acoplados con los procesos fundamentales que se realizan en la auditoría académica.

AUDITORÍA ACADÉMICA

A raíz de la necesidad de las instituciones de educación superior en brindar una educación de calidad y en detectar a tiempo las posibles fallas en los procesos educativos, surge la urgencia de implementar la auditoría en el ámbito netamente de aprendizaje y enseñanza. Es por ello que nace la auditoría académica.

La auditoría académica es una rama que se encuentra ubicada dentro de la auditoría integral y se ha definido por varios autores: según el Dr. Carlos Alfonso Egúsqiza[1], la auditoría académica es “una disciplina dirigida al estudio o evaluación de la gestión académica, que comprende no solo lo relativo a la acción gerencial o gestión puramente dicha, orientada a la evaluación del *corazón del negocio*, sino lo relativo al proceso enseñanza-aprendizaje de empresas o instituciones educativas”, por otro lado, en el Manual de Auditoría Gubernamental, citado por Domingo Hernández Celis[2], se afirma que: “La auditoría académica permite emitir una opinión profesional independiente, respecto a si las actividades académicas en su conjunto presentan razonablemente la situación de dichas actividades, de acuerdo con las leyes, políticas, procesos y procedimientos establecidos”. Por último el Instituto de Auditores Internos del Perú indica que “la auditoría académica es la actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las actividades académicas de una universidad (...) La auditoría académica ayuda a la institución a

cumplir sus metas, objetivos y misión aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos académicos, control y gobierno.”

De acuerdo a las definiciones anteriores, podemos concluir que la auditoría académica es una disciplina que nos permite evaluar los procesos enseñanza–aprendizaje (tanto para docentes como para estudiantes) junto con la gestión gerencial, con el fin de cumplir la misión y brindar instituciones educativas de más alta calidad.

Objetivos de la auditoría académica

La auditoría académica se realiza con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas académicas.
- Proteger apropiadamente los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en la prestación de servicios académicos.
- Cumplir con leyes y reglamentos aplicables de carácter general y específico.
- Preparar, conservar y revelar información académica confiable para la planeación, toma de decisiones y control de las instituciones académicas.

Técnicas y procedimientos de la auditoría académica

Existen unas técnicas y procedimientos aplicables a la auditoría académica con el fin de evaluar de manera más efectiva cada uno de los procesos educativos. Estos son[3]:

Recolección de información y evidencias de auditorías (entrevistas, encuestas, cuestionarios, estudios y opinión de expertos).

- Análisis y estudio académico.
- Análisis costo – beneficio y costo–efectividad.
- Evaluación del sistema organizacional y de gestión.

- Estudios de mercado (necesidades de profesionales y de técnicos y su ámbito laboral).
- Evaluación de la capacidad instalada, los niveles de producción y los costos ociosos.
- Evaluación de bibliotecas, laboratorios y sistemas de comunicación e información.
- Estudio de las políticas académicas.
- Lectura de las actas de consejos, comités, asambleas generales, asambleas universitarias, etc.
- Estudios de la legislación aplicables a la educación.
- Estudio o evaluación de los planes y syllabus.
- Evaluación de los procesos de enseñanza – aprendizaje.
- Estudio y evaluación del reglamento sobre concurso, ratificación y promoción de docentes.
- Estudio de bases y procedimientos seguidos en el concurso docente.
- Evaluación de los expedientes de los docentes (concurso, ratificación y promoción).
- Evaluación de los informes de la dirección de la escuela académico-profesional con respecto al semestre o año académico.
- Revisión de variables y criterios utilizados en la evaluación del desempeño académico del docente.
- Estudio de las fechas de opinión de los alumnos con respecto al desempeño del docente.

PROCESO GENERAL DE AUDITORIA DE SERVICIOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA–UNAD

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD es una institución pública adscrita al Ministerio de Educación Nacional de Colombia, que ha orientado su misión institucional a la formación básica, técnica, tecnológica, profesional y posgradual, a través de la modalidad

de educación a distancia, actualmente soportada en el e-learning, dado los avances de Internet.

Desde el año 2008, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD ha implementado un proceso de auditoría con el fin de mitigar e identificar posibles falencias en la prestación de los servicios académicos básicos, para que el estudiante se adapte en la modalidad de educación a distancia con éxito y así prevenir que el riesgo de abandono sea por deficiencias en la prestación de un servicio académico.

El actual proceso de auditoría efectuado por la UNAD se cataloga en cuatro tipos de auditorías de la siguiente manera[4]:

Auditoría Interna, que permite verificar los procedimientos relacionados con el seguimiento académico, el direccionamiento, la evaluación, la proyección a la comunidad, la prevención, la permanencia y la inclusión, y permite saber si el funcionamiento del sistema es el previsto o si es necesario plantear acciones de mejora.

- Auditoría de procesos, surge ante la necesidad de aumentar los índices de retención y, así mismo, analizar los factores del proceso que inciden en la retención de estudiantes para plantear acciones de mejora y establecer una cultura de buen servicio.
- Auditoría parcial, se centra en procesos de seguimiento académico y de proyección a la comunidad exclusivamente.
- Auditoría extraordinaria, se efectuará en cualquier momento o cuando se presenten situaciones como:
 - a. Quejas o reclamaciones
 - b. Cambios en los procesos
 - c. Cambio en la estructura organizacional

A continuación se presentan las etapas básicas de auditoría, las cuales describen el proceso de manera general:

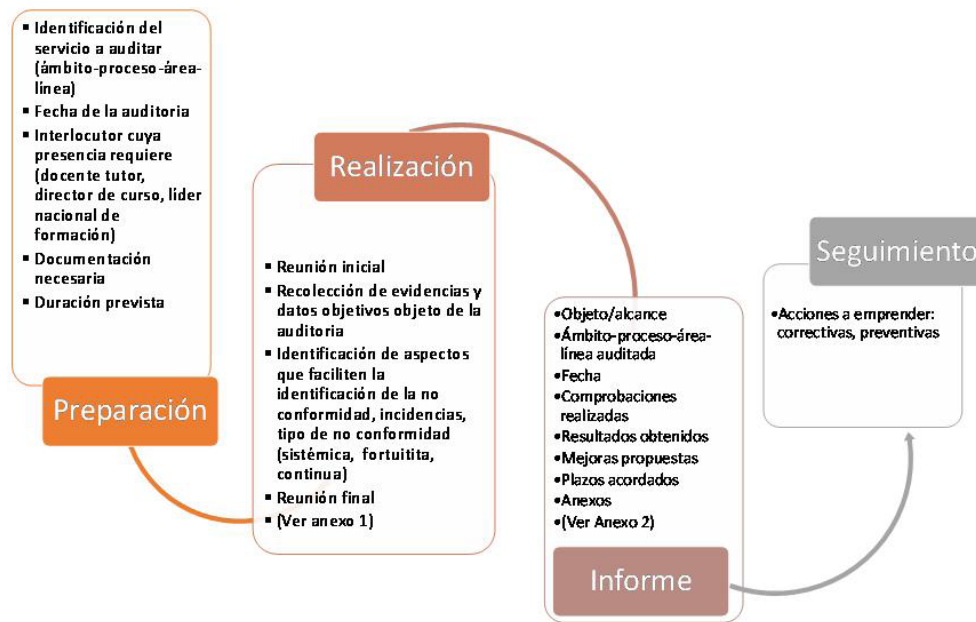


Figura 1. Proceso general de auditoría de servicios a estudiantes

Fuente: Propuesta innovadora para la consolidación de la calidad en la prestación de servicios a estudiantes, p. 16.



Figura 2. Proceso de comunicación, consolidación de resultados y acciones correctivas/preventivas dentro del sistema misional de la UNAD

Fuente: Propuesta innovadora para la consolidación de la calidad en la prestación de servicios a estudiantes, p. 17.

AUDITOR DE SERVICIOS A ESTUDIANTES

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, junto con el proceso de auditoría, implementó la figura del consejero y, en el último

año, la del auditor de servicios a los estudiantes, el cual se ubica dentro de la Vicerrectoría de Servicios a Estudiantes – VISAE y es quien se encuentra en las zonas de cumplimiento con el objetivo de observar de manera crítica, recoger y analizar información relacionada con los servicios

brindados a los estudiantes y de comunicar de manera clara y oportuna los hallazgos con el fin de

tomar acciones de mejora a las que posteriormente deberá hacer seguimiento.

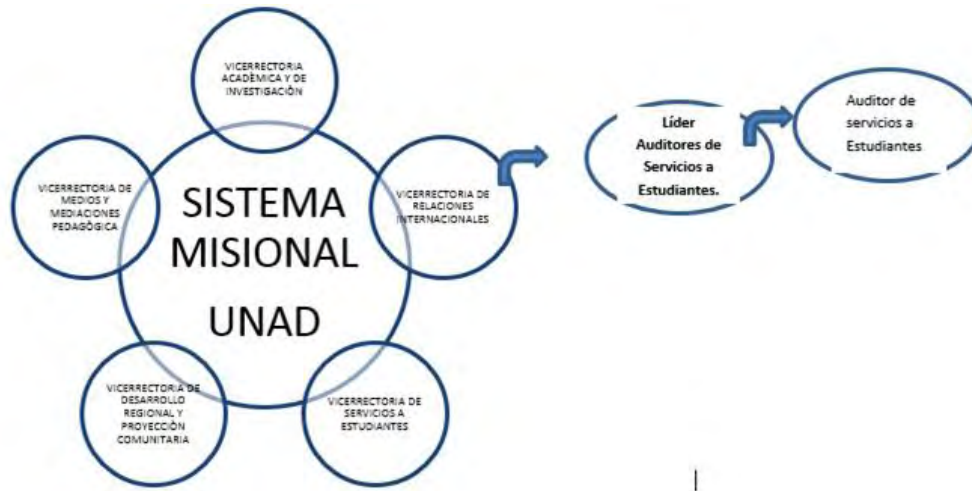


Figura 3. El auditor de servicios a estudiantes y el sistema misional de la UNAD

Fuente: Propuesta innovadora para la consolidación de la calidad en la prestación de servicios a estudiantes, p. 18.

El auditor de servicios a estudiantes debe ser un profesional con experiencia en educación y en capacidad de reconocer los procesos de gestión que se dan en el ámbito educativo, además debe contar con la capacidad de analizar crítica y objetivamente los procesos a evaluar.

Funciones y responsabilidades

El auditor de servicios a estudiantes será el canal entre las direcciones zonales y la vicerrectoría de servicios a estudiantes de la UNAD. A continuación se muestra la estructura organizacional:



Figura 4. El auditor de servicios dentro de la estructura

Fuente: Propuesta innovadora para la consolidación de la calidad en la prestación de servicios a estudiantes, p. 19.

La auditoría de servicios a estudiantes propone evaluar los siguientes indicadores:

- Tiempo de acompañamiento
- Tipo de retroalimentación
- Tipo de acompañamiento
- Índice de reprobación
- Porcentaje de retención
- Porcentaje de deserción
- Porcentaje de quejas atendidas y quejas recibidas
- Porcentaje de proyectos y estrategias implementados
- Porcentaje de planes de mejoramiento implementados
- Porcentaje procesos de articulación
- Porcentaje de permanencia
- Porcentaje de estudiantes en situación de riesgo atendidos
- Programas o proyectos realizados
- Convenios interinstitucionales realizados

¿QUÉ ES UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ESTUDIANTES?

Los Sistemas de Información Estudiantil o de Estudiantes (SIE) recopilan, manejan y almacenan todos los datos relacionados con los estudiantes y con el rendimiento académico. Los procesos de los Sistemas de Información de Estudiantes han sido implementados en casi todas las universidades según sus necesidades y su estructura organizacional; están basados en la gestión de matrículas y procesos de inscripción de materias, asignación de docentes, publicación y cargue de notas. En términos generales, han sido concebidos en la mayoría de las universidades como herramientas de gestión y para la operación de la matrícula de estudiantes semestre tras semestre.

Actualmente, se viene planteando una evolución de los sistemas información de estudiantes en la cual se propone que no solo sean diseñados para apoyar la toma de decisiones académicas y financieras, principalmente en la gestión de los

procesos de matrícula, planeación, evaluación y promoción, sino que permitan realizar un seguimiento y una auditoría de esos procesos, ya que por la centralización de la información facilita que esté disponible y se pueda evaluar y retroalimentar cada proceso con el fin cumplir sus ciclos funcionales de manera completa[5].

Características del SIE

Los Sistemas de Información de Estudiantes deben ser una solución web de gran disponibilidad, 24/7, accesible desde cualquier lugar con internet, multiplataforma y responsive design[6].

Su modelado de datos debe ser genérico y totalmente escalable según las necesidades de cada institución educativa, en tal sentido, los Sistemas de Información de Estudiantes deben ser diferenciados de los sistemas de información académica-SIA, ya que estos se enfocan más en los procesos de registro y matrícula de estudiantes y están orientados a toda la comunidad académica. Los SIA alimentan en su parte inicial los SIE para mantener actualizada la información básica del estudiante, las matrículas que realiza en cada periodo y su rendimiento académico. En consecuencia, con tal independencia, los SIE deben ser orientados a la parte administrativa y de control de las universidades, deben permitir conectarse a cualquier sistema de información, utilizando el medio por excelencia para la integración de sistemas de información sin mayores costos y de rápida implementación: web services[7].

Los SIE deben ser concebidos desde el concepto general de historia del estudiante. Así como un hospital tienen una carpeta con la historia clínica de sus pacientes las universidades deben concebir un sistema que tenga el historial de sus estudiantes y en el cual se contenga información global de su progreso con el paso del tiempo en la universidad. Debe manejar una base de datos universal que almacene entre otras: la información demográfica de los estudiantes, la información académica, la organización escolar, la información de las

escuelas, los incidentes de disciplina, la matrícula, la asistencia, las calificaciones de los estudiantes y PQR. La evaluación de los procesos debe ser integrada a los SIE, por ende deben ser la herramienta que brinde todos los insumos necesarios para auditar los servicios académicos ofrecidos por las universidades, permitiendo acciones de mejora con el fin de optimizar recursos.

Módulos

Como todo sistema de información y basados en el modelo de Auditoría de Servicios, los SIE deben tener unos módulos y funcionalidades específicas.

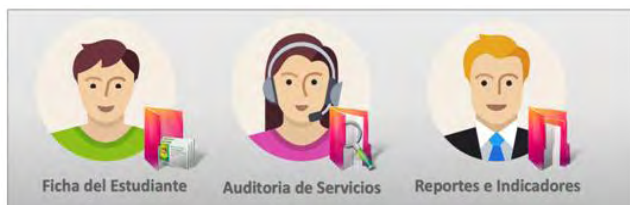


Figura 5. Estructura general modelo SIE

Fuente: creación propia de los autores.

A continuación un detalle de cada uno:

FICHA DEL ESTUDIANTE: es un histórico general del estudiante desde que inicia como aspirante hasta cuando finaliza su ciclo académico. Incluye:

Atención a estudiantes, permite registrar las atenciones realizadas al estudiante por diferentes medios (correo, redes sociales) y sobre qué tema específico indagó.

- Información básica del estudiante, es traída desde los SIA, información de contacto.
- Caracterización del estudiante, encuesta realizada al estudiante cuando se matricula por primera vez para conocer aspectos demográficos, familiares, psicológicos y el nivel de conocimientos con el que ingresa.
- Inducción al estudiante, medio para registrar las participaciones en las diferentes inducciones y reinducciones del estudiante.

- Materias o cursos matriculados, información obtenida desde los SIA, rendimiento académico (notas, habilitaciones), materias (cursadas, repetidas), información de los docentes que se relacionan con el estudiante.

AUDITORIA DE SERVICIOS: permite la gestión de la auditoría de servicios académicos a partir de revisar la ficha de cada estudiante como insumo inicial y primer paso en la auditoría. Incluye:

- Listado de estudiantes asignados para seguimiento de auditoría
- Seguimiento de estudiantes
- Identificación de riesgos
- Cargue de evidencias
- Notificaciones al estudiante o al docente
- Apertura de hallazgos
- Cierre de hallazgos

REPORTES: el sistema permite la generación de reportes de las siguientes categorías:

- Historial del Estudiante
- Indicadores
- Reporte de auditores para los supervisores del proceso

ADMINISTRACIÓN: permite la creación de perfiles, permisos, usuarios, noticias.

CONCLUSIONES

La implementación de la auditoría académica permite la evaluación de los procesos enseñanza-aprendizaje en las universidades, para poder brindar una alta calidad en los servicios prestados a los estudiantes.

Las técnicas y procedimientos que brinda la auditoría académica serán establecidos e implementados por cada universidad de acuerdo a sus necesidades.

Los SIE (Sistemas de Información de Estudiantes) permiten realizar un seguimiento a los procesos de gestión de las universidades, facilitando la auditoría y posteriormente la toma oportuna de decisiones para la mejora de la calidad de los servicios.

El proceso de auditoría realizado actualmente en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD requiere un sistema en el cual se centralice la información de los estudiantes, que suprima reprocesos, que facilite la generación de reportes en tiempo real y que reduzca los tiempos de respuesta con los hallazgos encontrados en la prestación de servicios y se puedan tomar decisiones oportunamente.

El SIE que implementará la UNAD facilitará la información requerida por el Auditor de Servicios para detectar a tiempo los hallazgos respecto a los servicios académicos prestados a la comunidad estudiantil.

REFERENCIAS

Referencias citadas:

- [1] Egúsqüiza, C. A. (2005). Técnicas y procedimientos aplicables a la auditoría académica. *Quipukamayoc*, 12(23): 17-22.
- [2] Hernández, D. (2007). *La auditoría académica y las acciones de control para la buena administración de las universidades nacionales en el Perú*. Recuperado de: <http://www.gestiopo-lis.com/auditoria-academica-control-administracion-universidades-nacionales-peru/>
- [3] Egúsqüiza, C. A. (2005), *op. cit.*
- [4] Duque, M. L.; Londoño, V. H. y Henao, S. *Propuesta innovadora para la consolidación de la calidad en la prestación de servicios a estudiantes*.
- [5] ITIL® Foundation. *Proceso de Mejora Continua de los Servicios TI: Ciclo de Deming*. Recuperado de: http://itilv3.osiatis.es/proceso_mejora_continua_servicios_TI/ciclo_deming.php
- [6] González, D.; Marcos, M.-C. (2013). Responsive web design: diseño multidispositivo para mejorar

la experiencia de usuario. *BiD: Textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, 31. Recuperado de: <http://bid.ub.edu/es/-31/gonzalez2.htm>

- [7] Caeiro, M.; Llamas, M. (2009). Una arquitectura SOA para sistemas de e-learning a través de la integración de web services. *V Congreso Iberoamericano de Telemática, CITA en Gijón, España*.

Referencias consultadas no citadas:

- Medina, M.; Montañez, W.; Brito, E.; Arce, F. (2010). La auditoría académica y las acciones de control para la buena administración de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" 2007-2008. *Aporte Santiaguino*, 3(2): 185-190. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/as/v3n2/a06v3n2.pdf>
- Espinoza, M. *La auditoría académica universitaria*. En: Universidad Privada de Tacna. Oficina Universitaria de Control Interno. Recuperado de: <http://www.upt.edu.pe/ouci/archivo/A.01-%20-%20LA%20AUDITORIA%20ACADEMICA%20UNI-VERSITARIA.pdf>
- Universidad de Valencia–Universitat de València. Oficina de Control Interno. *Auditoría Académica*. Recuperado de: <http://www.uv.es/uv-web/oficina-control-interno/es/auditoria-academica/actividades-evaluadoras-del-cumplimiento-normativa/auditoria-academica-128586595603-5.html>
- Fernández, R.; Rojas, A. R.; Cancino, M. E. y Zambrano, A. (2012). *Auditorías Académicas. ¿Futuro para las especialidades médicas de la Universidad Autónoma de Nayarit?* Fuente, 4(10): 31-37. Recuperado de: <http://fuente.u-an.edu.mx/publicaciones/04-10/3.pdf>
- Martínez, E. *La evaluación de la educación superior*. En: Universidad Nacional del Este UNE. Facultad de Filosofía. Recuperado de: http://www.une.edu.py/v2/unefafiposgrado02_Laevaluacion.pdf
- Departamento de Educación de Puerto Rico. *Sistema de Información Estudiantil*. Recuperado de: <http://www.de.gobierno.pr/ofrecimie-nto-academico/251-tecnologia-educativa/901-sistema-de-informacion-estudiantil-sie>