MECANISMO INSTITUCIONAL

DE

LEVANTAMIENTO SISTEMÁTICO DE INFORMACIÓN ESTUDIANTIL PARA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

GC-MEC-02

APROBADO POR RESOLUCIÓN RUPMS N° 24/2026

Universidad Privada
María Serrana

Sede Central: Asunción, Ruta Transchaco Km 11 c/ Tarumá - Teléfono: (021) 297 113
Filial Vallemí: Avda. Mcal. José F. Estigarribia c/ Río Apa.
Filial Ciudad del Este: Avda. Rogelio Benitez Nº 917, Barrio Boquerón.
Correo Institucional: informaciones@serrana.edu.py - Web: www.serrana.edu.py

RES. RUPMS N° 24/2026

RECTORADO

Asunción, 19 de mayo de 2026.-

"POR LA CUAL SE APRUEBA EL MECANISMO INSTITUCIONAL DE LEVANTAMIENTO SISTEMÁTICO DE INFORMACIÓN ESTUDIANTIL PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA MARÍA SERRANA". –

VISTA: La necesidad de aprobar el Mecanismo Institucional de Levantamiento Sistemático de Información Estudiantil para el Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Privada María Serrana;

C O N S I D E R A N D O:

Que, el Mecanismo Institucional de Levantamiento Sistemático de Información Estudiantil para el Aseguramiento de la Calidad, establece un mecanismo sistemático, formalizado e integrado para recopilar información estructurada de estudiantes que permita evaluar el cumplimiento de indicadores de calidad ANEAES relacionados con participación estudiantil, garantizar la voz y participación activa de estudiantes en la autoevaluación institucional, generar datos válidos, confiables y oportunos para la mejora continua, y mantener evidencia documentada y trazable de indicadores evaluados, en cumplimiento de la Política Institucional de Gobernanza, Gestión Institucional y Calidad (GC-POL-01), el Reglamento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (GC-REG-01), los criterios de calidad de la ANEAES, de conformidad a la Ley N° 4995/2013 de Educación Superior, el Estatuto Social de la Universidad y la normativa nacional e institucional vigente.

Que, el Mecanismo Institucional de Levantamiento Sistemático de Información Estudiantil para el Aseguramiento de la Calidad, tiene una singular importancia en mejora continua en el ámbito de la gestión de la educación, para el desarrollo integral de los miembros de la comunidad Universitaria, asegurando la participación activa de los estudiantes en los procesos de autoevaluación y mejora institucional, y cerrando el ciclo de retroalimentación: recopilar → analizar → mejorar → informar.

Que, tomando en consideración lo previamente mencionado, corresponde aprobar el Mecanismo Institucional de Levantamiento Sistemático de Información Estudiantil para el Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Privada María Serrana. -

Por tanto, el Rector de la Universidad Privada María Serrana, en uso de sus atribuciones;

R E S U E L V E:

Art. 1° APROBAR, y autorizar la aplicación del Mecanismo Institucional de Levantamiento Sistemático de Información Estudiantil para el Aseguramiento de la Calidad, para estudiantes, docentes y autoridades académicas GC-MEC-02 de la Universidad Privada María Serrana. –

Art. 2° ANEXAR a la presente resolución el Mecanismo aprobado GC-MEC-02, debidamente foliado y rubricado en forma, incluyendo las encuestas del mecanismo: Encuesta: Información y Protocolos Iniciales, Encuesta: Gestión Institucional y Personal de Apoyo, Encuesta: Seguimiento de Formación Teórica y Práctica, Encuesta: Satisfacción con Procesos de Enseñanza-Aprendizaje (PEA), y Encuesta: Satisfacción con Recursos Disponibles. –

Art. 3° COMUNICAR a quienes corresponda y cumplido, archivar.

MSc. NANCY ZORRILLA MEZA
Secretaria General

DR. JOSÉ V. ALTAMIRANO AQUINO
Rector

Creada por Ley de la Nación N° 3.694/09

ÍNDICE

1. PROPÓSITO 3
2. ALCANCE 3
3. RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES 3
3.1 Dirección de Gestión de la Calidad 3
3.2 Coordinación Pedagógica y Coordinación de ciclos formativos 3
3.3 Coordinación de Bienestar Estudiantil 3
3.4 Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas 3
3.5 Dirección de Administración y Finanzas 3
4. LAS ENCUESTAS DEL MECANISMO 4
5. CRONOGRAMA SEMESTRAL 5
5.1 SEMESTRE I 5
5.2 SEMESTRE II 5
6. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL MECANISMO 5
ENCUESTA: INFORMACIÓN Y PROTOCOLOS INICIALES 6
ENCUESTA: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y PERSONAL DE APOYO 7
ENCUESTA: SEGUIMIENTO DE FORMACIÓN TEÓRICA Y PRÁCTICA 8
ENCUESTA: SATISFACCIÓN CON PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE (PEA) 9
ENCUESTA: SATISFACCIÓN CON RECURSOS DISPONIBLES 10

1. PROPÓSITO

Establecer un mecanismo sistemático, formalizado e integrado para recopilar información estructurada de estudiantes que permita:

- Evaluar el cumplimiento de indicadores de calidad ANEAES relacionados con participación estudiantil
- Garantizar voz y participación activa de estudiantes en autoevaluación institucional
- Generar datos válidos, confiables y oportunos para mejora continua
- Mantener evidencia documentada y trazable de indicadores evaluados
- Cerrar ciclo de retroalimentación: recopilar → analizar → mejorar → informar

2. ALCANCE

Este mecanismo aplica a:

- Todas las Facultades y sus carreras de UPMS
- Todos los estudiantes activos y matriculados

3. RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

3.1 Dirección de Gestión de la Calidad

- Coordina y supervisa la implementación del mecanismo
- Diseña, valida y actualiza las encuestas
- Establece cronograma semestral y anual de aplicación
- Analiza resultados y genera reportes
- Propone planes de mejora basados en hallazgos

3.2 Coordinación Pedagógica y Coordinación de ciclos formativos

- Responsable de Encuesta: Seguimiento de Formación
- Integra Encuesta 4: Satisfacción PEA (ACT 33-35)
- Asegura coherencia entre instrumentos evaluativos y encuestas

3.3 Coordinación de Bienestar Estudiantil

- Responsable de Encuesta 1: Información y Protocolos
- Co-responsable de Encuesta 3 (logística)
- Encargada de comunicación y difusión a estudiantes
- Responsable de Encuesta 5: Evaluación Orientación académica (en otro mecanismo)

3.4 Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas

- Co-responsable de la Encuesta 2: Gestión Institucional y Personal de Apoyo.
- Participa en el análisis de los resultados relacionados con atención administrativa, servicios de apoyo y satisfacción estudiantil respecto a la gestión institucional.

3.5 Dirección de Administración y Finanzas

- Responsable de la Encuesta 6: Satisfacción con Recursos Disponibles.
- Participa en el análisis de los resultados relacionados con infraestructura, equipamiento, tecnología y servicios institucionales.
- Propone acciones de mejora derivadas de los resultados obtenidos.

4. LAS ENCUESTAS DEL MECANISMO

El mecanismo integra siete encuestas distribuidas en un cronograma anual y semestral, orientadas al levantamiento sistemático de información para el aseguramiento de la calidad institucional.

Enc.	Nombre	Población	Frec.	Responsable
1	Información y Protocolos	Estudiantes nuevos (primer semestre)	Semestral	Coordinación de Bienestar Estudiantil
2	Gestión Institucional y Personal de Apoyo	Todos los estudiantes	Semestral	Dirección de Gestión de la Calidad + Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas
3	Seguimiento de Formación Teórica y Práctica	Estudiantes de 5° semestre en adelante	Anual	Coordinación Pedagógica y Coordinaciones de Ciclos Formativos
4	Satisfacción con Procesos de Enseñanza-Aprendizaje (PEA)	Todos los estudiantes	Anual	Coordinación Pedagógica y Coordinaciones de Ciclos Formativos
5	Evaluación de Orientación Académica	Todos los estudiantes	Anual	Coordinación de Bienestar Estudiantil
6	Satisfacción con Recursos Disponibles	Todos los estudiantes	Semestral	Dirección de Administración y Finanzas

5. CRONOGRAMA SEMESTRAL

5.1 SEMESTRE I

Momento	Encuestas	Responsable
Inicio Semestre	Enc. 1: Información y Protocolos	Bienestar Estudiantil

5.2 SEMESTRE II

Momento	Encuestas	Responsable
Al inicio del primer semestre, a los estudiantes nuevos	Enc. 1: Información y Protocolos	Bienestar Estudiantil
Al final de cada semestre	Enc. 2: Gestión Institucional Enc. 5: Evaluación OA	Calidad + DGDP Bienestar
Al final de cada semestre	Enc. 3: Seg. Formación Enc. 4: Satisfacción PEA Enc. 6: Satisfacción Recursos	Pedagógica Pedagógica Administración

6. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL MECANISMO

- Tasa de cobertura: 60-70% de participación por encuesta
- Tasa de calidad: 90% de encuestas completadas correctamente
- Tiempo de respuesta: Análisis en máximo 30 días
- Cobertura de acciones: 100% de brechas críticas con plan de acción
- Implementación de mejoras: 70% de acciones ejecutadas en período siguiente

ENCUESTA: INFORMACIÓN Y PROTOCOLOS INICIALES

INSTRUCCIONES:

Esta encuesta tiene como objetivo conocer tu opinión sobre la claridad de información y protocolos de seguridad en nuestra carrera. Tus respuestas son anónimas y muy valiosas para mejorar continuamente. Tiempo aproximado: 3-5 minutos.

SECCIÓN A: ACCESIBILIDAD DE INFORMACIÓN

Del 1 (Muy en desacuerdo) al 5 (Muy de acuerdo):

1. Encuentro fácil acceso a la información académica de mi carrera (planes de estudio, requisitos, calendarios)

☐ 1 (Muy en desacuerdo) ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 (Muy de acuerdo)

2. La información administrativa (horarios, edificios, servicios) está clara y accesible

☐ 1 (Muy en desacuerdo) ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 (Muy de acuerdo)

3. Los formatos de información (web, app, infografías) son fáciles de entender

☐ 1 (Muy en desacuerdo) ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 (Muy de acuerdo)

SECCIÓN B: PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

Del 1 (Muy en desacuerdo) al 5 (Muy de acuerdo):

4. Conozco los protocolos de seguridad en caso de incidentes o emergencias en la carrera

☐ 1 (Muy en desacuerdo) ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 (Muy de acuerdo)

5. Sé a dónde acudir si necesito reportar un incidente o evento adverso

☐ 1 (Muy en desacuerdo) ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 (Muy de acuerdo)

6. La información sobre seguridad está clara y disponible

☐ 1 (Muy en desacuerdo) ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 (Muy de acuerdo)

COMENTARIOS ADICIONALES

¿Qué sugerencias tienes para mejorar el acceso a la información o la claridad de protocolos?

¡Gracias por tu participación!

ENCUESTA: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y PERSONAL DE APOYO

INSTRUCCIONES

La presente encuesta tiene como finalidad conocer la percepción de los estudiantes respecto a la gestión de las autoridades académicas y al desempeño del personal administrativo y de apoyo. La información recopilada será utilizada exclusivamente para fines de mejora continua y aseguramiento de la calidad institucional.

Escala de valoración:

1 = Muy insatisfecho
2 = Insatisfecho
3 = Ni satisfecho ni insatisfecho
4 = Satisfecho
5 = Muy satisfecho

DIMENSIÓN A. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DIRECTIVA

1. Las autoridades de la carrera comunican oportunamente las decisiones y disposiciones académicas.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Las autoridades muestran interés en las necesidades y preocupaciones de los estudiantes.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Cuando surgen problemas académicos, las autoridades brindan respuestas adecuadas y oportunas.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Existe apertura por parte de las autoridades para recibir sugerencias y propuestas de mejora.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. La gestión de la carrera contribuye positivamente a mi proceso de formación.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Estoy satisfecho con el liderazgo ejercido por las autoridades académicas de la carrera.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

DIMENSIÓN B. SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE APOYO

7. El personal administrativo brinda una atención cordial y respetuosa.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

8. Las solicitudes administrativas son atendidas en tiempos razonables.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9. El personal administrativo proporciona información clara y precisa.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

10. Los trámites académicos y administrativos son gestionados eficientemente.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

11. El personal de apoyo demuestra disposición para ayudar a los estudiantes.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

12. Estoy satisfecho con los servicios brindados por el personal administrativo y de apoyo.

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

PREGUNTA ABIERTA

¿Qué acciones considera prioritarias para mejorar la gestión de las autoridades académicas o los servicios administrativos de la institución?

ENCUESTA: SEGUIMIENTO DE FORMACIÓN TEÓRICA Y PRÁCTICA

INSTRUCCIONES:

Esta encuesta evalúa tu percepción sobre el balance y seguimiento de tu formación teórica y práctica. Tus respuestas son confidenciales y ayudan a mejorar el programa. Tiempo aproximado: 5-7 minutos. (Dirigida a estudiantes de 5to semestre en adelante)

SECCIÓN A: BALANCE TEÓRICO-PRÁCTICO

Del 1 (Muy en desacuerdo) al 5 (Muy de acuerdo):

1. Considero que el balance entre clases teóricas y prácticas es adecuado para mi formación

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. Las actividades prácticas están bien diseñadas y acompañadas

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Hay seguimiento sistemático de mi avance en formación teórica y práctica

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

SECCIÓN B: CRONOGRAMA Y COHERENCIA EVALUATIVA

Del 1 (Muy en desacuerdo) al 5 (Muy de acuerdo):

4. Los docentes cumplen con el cronograma de evaluaciones acordado

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. Las evaluaciones son coherentes con los objetivos de la asignatura

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

6. Recibo retroalimentación clara sobre mis evaluaciones en tiempo oportuno

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

OBSERVACIONES

¿Qué cambios sugerirías respecto al seguimiento o balance de tu formación?

¡Tus comentarios nos ayudan a mejorar!

ENCUESTA: SATISFACCIÓN CON PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE (PEA)

INSTRUCCIONES:

Evalúa tu satisfacción con los procesos de enseñanza-aprendizaje en la carrera, incluyendo metodologías, estrategias y evaluaciones. Tus respuestas son confidenciales y nos ayudan a mejorar. Tiempo: 5-7 minutos.

Del 1 (Muy insatisfecho) al 5 (Muy satisfecho):

1. Las estrategias de enseñanza utilizadas responden a mis necesidades de aprendizaje

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. Las metodologías pedagógicas favorecen mi comprensión y aprendizaje

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Las evaluaciones están alineadas con los temas y contenidos enseñados

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

4. Estoy satisfecho con las metodologías innovadoras aplicadas en mi carrera

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. Los procesos de enseñanza-aprendizaje facilitan mi desarrollo de competencias

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Comentarios:

ENCUESTA: SATISFACCIÓN CON RECURSOS DISPONIBLES

Indicador: 4.1.2.e | Actividades: 10, 11, 12, 13, 14, 15

INSTRUCCIONES:

Evalúa tu satisfacción con los recursos de infraestructura, equipamiento, tecnología y servicios disponibles para tu formación. Tus respuestas nos ayudan a mejorar. Tiempo: 5-7 minutos.

Del 1 (Muy insatisfecho) al 5 (Muy satisfecho):

1. Las aulas tienen buenas condiciones (iluminación, temperatura, espacio)

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. Los laboratorios están equipados con materiales y equipos necesarios

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. La biblioteca cuenta con acervo bibliográfico y espacios adecuados

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

4. El acceso a tecnología e internet es adecuado

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. Los recursos disponibles facilitan mi aprendizaje

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

6. Los procesos de solicitud de documentos y los recursos para el efecto son adecuados

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

¿Qué recursos crees que hace falta?
