



11 de mayo de 1958

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

CNA

**AUTOEVALUACIÓN CON FINES
DE ACREDITACIÓN
DE PROGRAMAS DE PREGRADO**

Cuarta Edición

GUÍA DE PROCEDIMIENTO - CNA No. 03-

Bogotá, Colombia, Noviembre de 2006

SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN

Consejo Nacional de Acreditación

**AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE
ACREDITACIÓN
DE PROGRAMAS DE PREGRADO**

**GUIA DE PROCEDIMIENTO -CNA 03-
CUARTA EDICIÓN**

Consejo Nacional de Acreditación

Composición actual:

Alvaro Campo Cabal
Fernando Chaparro Osorio
Martha Vitalia Corredor Montagut
Diana Elvira Lago de Vergara
Guillermo Londoño Restrepo
Jesús Virgilio Niño Cruz
Harold José Rizo Otero

Bogotá, D.C., Colombia. Noviembre de 2006

Exconsejeros:

Dario Abad Arango
Emilio Aljure Nasser
Edgar Díaz Puentes
Uriel Giraldo Gallón
Ramsés Hakim Murad
Carlos Augusto Hernández R.
Guillermo Hoyos Vásquez
Luis Enrique Orozco Silva
Guillermo Páramo Rocha
Pedro P. Polo Verano
Jaime Restrepo Cuartas
Bernardo Restrepo Gómez
José N. Revelo Revelo (q.e.p.d)
Alberto Roa Varelo
Rafael Serrano Sarmiento

**AUTOEVALUACION CON FINES DE ACREDITACIÓN
DE PROGRAMAS DE PREGRADO**

Guía de Procedimiento -CNA 03-
Cuarta Edición

Sistema Nacional de Acreditación
Consejo Nacional de Acreditación

Serie Documentos No. ISSN 0123-0506

Derechos Reservados
Distribución gratuita
Prohibida su reproducción con fines comerciales

Impreso en: CORCAS EDITORES LTDA.

Bogotá, Colombia. Noviembre de 2006

Indice

Pág.

INTRODUCCIÓN	5
1. EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	6
1.1. Orientaciones generales	6
1.1.1. Liderazgo, consenso y participación	8
1.1.2. Claridad y Transparencia	8
1.1.3. Organización y Coordinación	8
1.1.4. Capacitación	8
1.1.5. Articulación con la planificación	9
1.1.6. Calidad de la información	9
1.2. ORIENTACIONES ESPECÍFICAS	9
1.2.1. Comunicación y coordinación	10
1.2.2. Diseño del modelo de autoevaluación	11
1.2.3. Sugerencias sobre ponderación	11
1.2.4. Recolección de la información	13
1.2.5. Emisión de juicios	14
1.2.6. Ejemplos de ponderación	16
1.2.7. Ejemplos de gradación	17
1.3. FUENTES E INSTRUMENTOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN ..	22
1.3.1. Fuentes	22
1.3.2. Instrumentos	24
2. EL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN	27

AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE PREGRADO

INTRODUCCIÓN

El proceso acreditación, al que decide acogerse voluntariamente una institución de educación superior, se inicia formalmente con un proceso de autoevaluación, que es responsabilidad de la respectiva institución. El Consejo Nacional de Acreditación, CNA, en un esfuerzo por facilitar las tareas de la autoevaluación, de la evaluación de pares y de la evaluación final, ha publicado la cuarta edición del documento guía básica del proceso: «*Lineamientos para la Acreditación de Programas*»

El ingreso formal al Sistema Nacional de Acreditación y el proceso de autoevaluación de programas con fines de acreditación, solamente se puede iniciar una vez la institución haya recibido, de parte del CNA, la visita de apreciación de condiciones iniciales, con la que se determina si la institución reúne o no las condiciones que le permitan adelantar, con probabilidades de éxito, procesos de acreditación. Atendiendo a las observaciones del CNA, derivadas de esta visita, la institución tomará la decisión de iniciar o no el proceso de autoevaluación conducente a la acreditación. Esta autoevaluación debe culminar según la fecha determinada en el cronograma presentado por la institución.

El Consejo Nacional de Acreditación espera que el proceso de autoevaluación y el informe que de él resulte, sean el resultado de un trabajo responsable y crítico de las comunidades académicas respectivas, de forma que el gran esfuerzo institucional y del programa respectivo, sirvan a los fines de la acreditación y estén orientados a

fortalecer el compromiso institucional de mejorar continuamente la calidad de los programas académicos y, por tanto, el servicio público educativo que con ellos se ofrece.

En esta dirección, esta guía de procedimiento, hace algunas sugerencias para facilitar a las Instituciones de Educación Superior el desarrollo de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de los programas académicos de pregrado, que voluntariamente se acojan al proceso. Dado que este es un acto voluntario y autónomo de cada una de las instituciones y programas, las recomendaciones presentadas aquí son de carácter indicativo. Constituyen, pues, una base flexible a partir de la cual se extraigan los elementos para consultar las fuentes y elaborar instrumentos de evaluación, pertinentes, adecuados y efectivos.

La guía contiene orientaciones de carácter general, sugerencias para organizar el proceso, construir el modelo de autoevaluación, realizar la ponderación y la construcción de los juicios y para elaborar el informe de autoevaluación. Incluye, algunos ejemplos sobre fuentes e instrumentos para recoger la información, que pueden ser útiles para lograr avanzar con éxito en el proceso.

1. EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

1.1. ORIENTACIONES GENERALES

La consolidación de una cultura de la evaluación de la calidad es un presupuesto básico de todas las instituciones de educación superior que estén comprometidas con el mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia. En este sentido, la autoevaluación debe ser una práctica permanente, que posibilite una mirada crítica a la forma como las instituciones y los programas asumen el desarrollo de todos los procesos, de forma que aseguren la calidad de los servicios que

ofrecen. Si el proceso de autoevaluación se realiza con fines de acreditación, se deben seguir los lineamientos definidos para tal fin por el CNA.

El éxito y la seriedad de un proceso de autoevaluación exige que la institución asuma el liderazgo del proceso y favorezca una amplia participación de la comunidad académica en éste. No se puede perder de vista que esta mirada al interior, auto estudio, debe asumirse de manera integral, es decir, mediante la valoración uno a uno de todos los procesos, con el propósito fundamental de identificar fortalezas, debilidades y plantear planes de mejoramiento, que tengan como finalidad mejorar la calidad del programa sometido al proceso de acreditación y asegurar a la sociedad y al Estado, que cumple con los más altos requisitos de calidad en el cumplimiento de sus propósitos y objetivos.

La institución evaluará la calidad de sus programas en término de las características de calidad que, agrupadas por factores, aparecen descritas en el documento Lineamientos para la Acreditación de programas. Los juicios de calidad sobre las características, los factores y el programa serán construidos a la luz de los criterios sobre los cuales opera el Sistema Nacional de Acreditación. Se sugiere que quienes lideran el proceso de autoevaluación de los programas por acreditar, se familiaricen con estos criterios, que aparecen en el capítulo 7, Numerales 7.1 a 7.10, del documento mencionado.

Algunos de los elementos indispensables para el éxito del proceso de autoevaluación son los siguientes:

1.1.1 Liderazgo, consenso y participación

Las directivas de la institución y del respectivo programa deben asumir el liderazgo y promover la participación y el compromiso de los diferentes estamentos en las actividades autoevaluativas. Igualmente, deben comprometerse a apoyar financieramente el proceso de autoevaluación y la implementación de las propuestas de mejoramiento de la calidad que resulten de este proceso.

1.1.2 Claridad y transparencia

La institución debe disponer de políticas que hagan explícitos a toda la comunidad los propósitos y objetivos del proceso de autoevaluación. Es importante que haya claridad y transparencia en la ejecución y el desarrollo del proceso, de manera que se cree un clima de confianza y de seguridad, se facilite la mirada crítica y responsable de todos los elementos, evitando así malentendidos y conflictos.

1.1.3 Organización y coordinación

Se recomienda constituir un comité institucional permanente de autoevaluación que se encargue de planificar, dirigir, coordinar el proceso y revisar el informe final. Conviene que este comité esté conformado por directivos, académicos de prestigio de la institución y representantes de los estudiantes; y que esté apoyado por grupos de trabajo en cada programa con el propósito de orientar el desarrollo del proceso, la redacción del informe final por parte del respectivo programa, el diagnóstico de problemas, la búsqueda de soluciones y la coordinación de estrategias para sustentar e introducir los cambios que se requieran para mejorar la calidad.

1.1.4 Capacitación

Es indispensable que las personas involucradas en la autoevaluación con fines de acreditación de un programa, en especial los académicos

que lideren, se familiaricen con el contenido del documento "Lineamientos para la Acreditación de Programas" y reciban una capacitación previa en los procedimientos y las técnicas de autoevaluación, y en el manejo de los instrumentos que utilizarán en el proceso.

1.1.5 Articulación con la planificación

Es aconsejable que la institución utilice los resultados de la autoevaluación de los distintos programas para elaborar e implementar planes y proyectos de mejoramiento de la calidad, que se articulen a la planificación institucional.

1.1.6 Calidad de la información

Para el desarrollo de la autoevaluación se requiere disponer de información suficiente, confiable y transparente, sin exceder la que resulte pertinente y significativa para hacer un juicio sobre el cumplimiento de las características y para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la calidad. Es recomendable que la institución mantenga archivos electrónicos con la información obtenida en la autoevaluación.

1.2 ORIENTACIONES ESPECÍFICAS

Con el único propósito de facilitar el proceso de autoevaluación, el Consejo Nacional de Acreditación estima conveniente poner a consideración de las Instituciones de Educación Superior, que hayan decidido acreditar programas de pregrado, las siguientes sugerencias de orden práctico:

1.2.1 Comunicación y coordinación

La participación de toda la comunidad en los procesos de autoevaluación, exige que se abran los espacios necesarios de comunicación y coordinación, que permitan acceder a toda la información necesaria para la construcción de juicios de calidad, soportados y argumentados desde las acciones de todos los participantes en los diversos procesos que desarrollan los programas y la institución. Para esto se sugiere a la institución:

- a. Conformar el comité institucional de coordinación, al que se hizo alusión atrás, para que diseñe el modelo de autoevaluación y oriente y coordine los diversos procesos.
- b. Crear mecanismos para dar a conocer a profesores, estudiantes, directivos y personal administrativo, las políticas y el modelo de autoevaluación, así como el cronograma de actividades en relación con la autoevaluación y la acreditación.
- c. Promover la organización de grupos de autoevaluación en los programas que han asumido voluntariamente el compromiso de realizar la acreditación y orientar sus actividades.
- d. Realizar talleres con quienes van a intervenir en la autoevaluación, con el fin de analizar el documento «Lineamientos para la Acreditación de Programas», con miras a familiarizarlos con el modelo de acreditación y capacitarlos en aspectos procedimentales.
- e. Definir los instrumentos y los métodos para la recolección de la información necesaria y pertinente dentro del proceso de autoevaluación.

1.2.2 Diseño del modelo de autoevaluación

Es preciso que la institución diseñe un modelo de autoevaluación construido a partir de una política de mejoramiento de la calidad formulada por sus órganos de dirección. En este sentido, cada programa definirá el modelo de autoevaluación considerando la formulación de los objetivos que se persiguen con el proceso, la descripción de la metodología, la definición de los componentes del modelo y sus interrelaciones. Este modelo será la base sobre la cual se soportarán las demás etapas del proceso, por lo que ha de reflejar todas las especificidades del programa que garanticen la excelencia.

1.2.3 Sugerencias sobre ponderación

Como se señala en el documento de Lineamientos para la Acreditación de Programas, indicadores, características y factores deben ser sometidos al reconocimiento diferenciado de su importancia como elementos que se utilizan para evaluar la calidad; esto puede traducirse eventualmente en que se les asignen valores relativos dentro del conjunto al que pertenecen. Esta jerarquización debe hacerse antes de entrar a calificar el desempeño de la institución o del programa con respecto a cada uno de esos elementos. La importancia relativa de los elementos, establecidos antes de la evaluación, define su incidencia en la calidad global del programa. ***La asignación de pesos distintos a las diversas características (ponderación) no significa que la evaluación se convierte en un proceso cuantitativo;*** debe recordarse que esa ponderación resulta de un análisis cualitativo de la incidencia de cada característica en una totalidad determinada por la naturaleza del programa y por un proyecto institucional, que responde a ideas sobre la sociedad, la cultura y la educación superior. En estas condiciones, la ponderación refuerza y explicita, pero no sustituye, el análisis cualitativo, razón por la cual ***la ponderación previa debe ser claramente justificada.*** Es importante aclarar que, al hacerse la ponderación de los indicadores que corresponden a una característica, sólo se pretende asignar a cada una de éstas un mérito relativo en cuanto dimensión del

cumplimiento de la característica correspondiente, ponderación que no le otorga mayor o menor peso intrínseco.

El proceso de definición de la ponderación y su justificación, es fundamentalmente académico y la responsabilidad de su desarrollo en la etapa de autoevaluación es de las respectivas comunidades institucionales y, en el caso de la evaluación externa, de los pares académicos. En este proceso se harán lecturas diferenciadas de las características, según el tipo y la clase de programa de que se trate y de acuerdo con la especificidad de la misión y del proyecto institucional.

Es dable ponderar primero los factores, luego las características referidas al factor en el que están inscritas, para posteriormente ponderar los indicadores referidos a cada una de las características. Sin embargo, dado que la calidad se reconoce fundamentalmente a través de las características, y puesto que la agrupación de éstas en factores es un tanto arbitraria y más bien asunto de conveniencia para efectos de la organización del trabajo de evaluación, recomendamos que se intente primero una ponderación de cada característica, refiriéndola a la calidad de la institución o del programa y no simplemente al cumplimiento del factor en el que esté ubicada. Ponderar el conjunto de las características teniendo como referente la calidad global, o ponderar las características referidas a un factor y luego ponderar los factores, son enfoques válidos; en todo caso, se debe evitar dar la misma importancia o el mismo peso a todos los elementos de un conjunto (lo que equivaldría a no hacer una verdadera ponderación) o ponderar las características referidas solamente al factor correspondiente para luego darle a todos los factores el mismo peso.

La ponderación se puede hacer de diversas maneras: Se pueden ubicar los elementos en orden de importancia dentro del conjunto; se les puede ubicar clasificándolos en grupos de mayor o menor importancia o se puede asignar a cada elemento un valor dentro de una escala numérica, por ejemplo de 0 a 100. La referencia, en cada caso, puede ser el conjunto al que pertenecen o la calidad globalmente

considerada. Los métodos de ponderación que se utilicen deben incluir el reconocimiento de la importancia crítica de determinadas características, decisivas para juzgar la calidad total del programa, importancia que los evaluadores han de tener en cuenta, independientemente de los métodos de ponderación empleados.

Debe advertirse que la utilización de métodos numéricos no implica un desconocimiento de la importancia de hacer juicios integrales sobre la calidad y de tener muy en cuenta los aspectos cualitativos de la evaluación. De hecho, consideramos que la ponderación debe ser un ejercicio fundamentalmente cualitativo, que puede traducirse, por razones prácticas, en equivalentes numéricos. Así mismo, la calificación sobre el grado de cumplimiento, en el caso de cada característica, puede ser puramente cualitativa, no obstante que dicho grado de cumplimiento se exprese con un equivalente numérico. A manera de ilustración, incluimos en el apartado 1.2.6 ejemplos de ponderación.

Las decisiones de la institución y del programa en materia de ponderación, un proceso que incide tan decisivamente sobre los posibles resultados de la evaluación, deben ser suficientemente justificadas. Por otra parte, al hacer esta ponderación o jerarquización de las características y demás elementos del modelo, debe considerarse que se trata de acreditar programas de pregrado y no instituciones. Por tanto, la ponderación o jerarquización de las características y demás elementos del modelo exige partir de una comprensión holística o global del programa. La ponderación debe ser entendida como una manera de hacer visible, previa justificación, la especificidad del programa y el modo como la institución lo orienta teniendo en cuenta referentes universales y la misión y el proyecto institucionales.

1.2.4 Recolección de la información

Terminada la fase de diseño del modelo, el grupo responsable de la autoevaluación del programa, con la orientación del comité institucional,

procederá a recoger la información relativa a los indicadores correspondientes a cada una de las características de calidad definidas por el Consejo Nacional de Acreditación y agrupadas en los siguientes factores de análisis:

- 1) Misión y Proyecto Institucional (Características 1 a 4).
- 2) Estudiantes (Características 5 a 9).
- 3) Profesores (Características 10 a 17).
- 4) Procesos Académicos (Características 18 a 31).
- 5) Bienestar Institucional (Característica 32)
- 6) Organización, Administración y Gestión (Características 33 a 36)
- 7) Egresados e Impacto sobre el Medio (Características 37 a 39).
- 8) Recursos Físicos y Financieros (Características 40-42).

1.2.5 Emisión de juicios

Una vez completado el proceso de ponderación, se puede proceder a calificar el grado de cumplimiento de cada característica, utilizando una escala numérica o una no numérica como la que se sugiere en esta guía. De la combinación de la ponderación de cada característica con la calificación de su grado de cumplimiento (gradación en el juicio) se obtiene la valoración de las características y del factor al que pertenecen. De esta manera se tienen los fundamentos para juzgar cuán cercano está el programa o la institución del logro máximo de la calidad.

La calificación del grado de cumplimiento y la emisión de juicios resultantes, deben ser procesos fundamentalmente académicos que,

en el caso de la autoevaluación, estarán a cargo de las respectivas comunidades institucionales y, en el caso de la evaluación externa, a cargo de los pares académicos. En todos estos procesos se harán lecturas diferenciadas de las características, según el tipo y la clase de programa de que se trate y de acuerdo con la especificidad de la misión y del proyecto institucionales.

La emisión del juicio integral sobre la calidad del programa, puede realizarse con o sin la intermediación de equivalentes numéricos. Tanto en el caso de la autoevaluación que realizan las instituciones como en lo referente a la evaluación externa que efectúan los pares, la importancia relativa de las características responde a consideraciones cualitativas y a ideas sobre la educación y la formación en las distintas áreas. Esto requiere un análisis crítico de los elementos subjetivos involucrados en las evaluaciones. Aunque no es posible eliminar completamente la subjetividad en los juicios, sí se puede ejercer un control crítico a través de la contrastación de opiniones argumentadas, a través de la intersubjetividad. Por esa razón se insiste en que la autoevaluación debe ser un proceso participativo y en que el juicio de los pares debe resultar de un consenso de equipo.

Dado que se trata de un proceso mediante el cual se pretende construir un juicio de calidad de un programa, algunas características pueden ser tan importantes que su cumplimiento se constituye en un requisito indispensable para reconocer que un programa cumple con las altas calidades que exige la acreditación. Al respecto debe considerarse que el reconocimiento de la importancia determinante de una característica puede no ser explícito en la asignación de los pesos relativos; sin embargo, el análisis cualitativo de los resultados tendrá en cuenta el carácter definitorio de su cumplimiento en la construcción del juicio global sobre la calidad.

Además, debe tenerse en cuenta que la calificación hace referencia a la realidad de la calidad ya alcanzada en relación con cada característica, es decir, que en esta calificación no se tendrán en cuenta simples planes de mejoramiento y los propósitos de

implementación que muestren las directivas institucionales. Sin embargo, la institución puede aportar evidencias de las acciones que esté adelantando para lograr un mayor grado de cumplimiento de una determinada característica.

Finalmente, los juicios sobre el cumplimiento de las características permitirán hacer una apreciación global sobre la calidad del programa y sobre cada uno de los ocho factores de análisis señalados en los Lineamientos para la Acreditación de Programas.

El Consejo Nacional de Acreditación, tal como se esboza en los Lineamientos para la Acreditación y en esta guía, considera que el juicio sobre la calidad de un programa es un proceso fundamentalmente cualitativo que se basa en un análisis integral de las características de calidad y de los factores que las agrupan. El hacer referencia a la necesidad de tener en cuenta todas y cada una de las características persigue asegurar que la evaluación sea completa y que facilite detectar, además de fallas de conjunto, debilidades específicas.

Al finalizar la elaboración de los juicios sobre el cumplimiento de las características de calidad, se sugiere discutir los resultados de la autoevaluación con los diferentes estamentos del programa y con otras personas de la institución, de suerte que estos debates permitan clarificar las fortalezas y debilidades del programa, verificar su calidad y generar compromisos personales e institucionales para un mejoramiento continuo.

1.2.6 Ejemplos de ponderación

Se pueden escoger sistemas de ponderación no numéricos. Por ejemplo, se pueden ordenar todas las características según su importancia en la evaluación global de la calidad del programa o dentro del factor al que pertenecen o, si no se pretende ser tan discriminativo entre características de similar importancia, se las puede clasificar en unos pocos grupos de mayor a menor importancia relativa.

1.2.7 Ejemplos de gradación

Así mismo, para efectos de la calificación del grado de aproximación de las características al logro ideal, se pueden usar escalas no numéricas como la siguiente:

- A: Se cumple plenamente.
- B: Se cumple en alto grado.
- C: Se cumple aceptablemente.
- D: Se cumple insatisfactoriamente.
- E: No se cumple.

También puede usarse ponderaciones de tipo numérico como las que contienen las tablas siguientes, que corresponden a situaciones hipotéticas, en las que a las características se las designa por un número y se las agrupa arbitrariamente en factores. No sobra insistir en que esta manera de ponderar no es la única forma posible de hacerlo.

Factor	Características	Ponderación como importancia relativa respecto al total escala de 1 a 10	Ponderación del factor, derivada de la ponderación de las características, expresada en relación con el conjunto
A	1	2	
A	2	2	
A	3	3	
A	4	5	
Total Factor A		12	17.9%
B	5	4	
B	6	5	
B	7	1	
Total Factor B		10	14.9%
C	8	8	
C	9	10	
C	10	6	
Total Factor C		24	35.8%
D	11	2	
D	12	1	
D	13	10	
Total Factor D		13	19.4%
E	15	3	
E	16	5	
Total Factor E		8	11.9%
Total General		67	100%

En este ejemplo, las características 9 y 13 han recibido una ponderación de 10, pero la número 9 se ha marcado con un asterisco para señalar su importancia crítica en el juicio sobre la calidad. Si esta característica no se cumple aceptablemente, puede concluirse que el programa no ha alcanzado niveles altos de calidad.

En esta guía se sugiere, como se ha dicho y se reitera más adelante, que para los juicios se haga una gradación de tipo cualitativo. Sin embargo, para continuar desarrollando los ejemplos que acabamos de presentar, vamos a suponer que el cumplimiento de cada característica se gradúa dentro de una escala de 0 a 5. De esta manera, y si utilizáramos el enfoque de ponderar la importancia de las características con respecto a la calidad global del programa, en el proceso de evaluación se podría llegar a una situación hipotética como la siguiente:

Factor	Características	3 Ponderación como importancia relativa respecto al total. Escala de 1 a 10	4 Grado de cumplimiento Escala de 1 a 5	5 Evaluación teniendo en cuenta la ponderación	6 Logro Ideal. Cada elemento evaluado con 6	7 Relación con el logro total. Máximo posible (1.0)
A	1	2	3	6	10	0.6
A	2	2	4	8	10	0.8
A	3	3	4	12	15	0.8
A	4	5	2	10	25	0.4
Total Factor A		12		36	60	0.60
B	5	4	3	12	20	0.6
B	6	5	4	20	25	0.8
B	7	1	4	4	5	0.8
Total Factor B		10		36	50	0.72
C	8	8	1	8	40	0.2
C	9	10	1	10	50	0.2
C	10	6	2	12	30	0.4
Total Factor C		24		30	120	0.25
D	11	2	4	8	10	0.8
D	12	1	3	3	5	0.6
D	13	10	1	10	50	0.2
Total Factor D		13		21	65	0.32
E	16	3	4	12	15	0.8
E	16	5	3	15	25	0.6
Total Factor E		8		27	40	0.68
Total General		67		150	335	0.45

En el ejemplo que acabamos de presentar se ha utilizado, para cada característica, el mismo resultado de la ponderación (columna 3) que aparece en la primera tabla. La columna denominada «grado de cumplimiento» hace referencia al estimativo que se hace, en relación con cada característica, de cuán aproximado está el programa a un cumplimiento óptimo. Una calificación de 5 es el reconocimiento de que ese óptimo se ha alcanzado. Para precisar el peso que en una situación real tiene cada característica, y para el efecto final de evaluar la calidad, se tiene en cuenta simultáneamente el mérito relativo que se ha asignado a las características, es decir, su ponderación (columna 3) y la calificación del grado de cumplimiento de cada una (columna 4). El resultado de este proceso es la evaluación a que hace referencia la columna 5, que es simplemente la multiplicación de los valores de la columna 3 por los de la columna 4. En la columna 6 se indica, para cada característica, la calificación ideal que se podría lograr, es decir, la nota máxima posible (5) multiplicada por cada uno de los valores de ponderación (columna 3). Finalmente, para reconocer la cercanía al ideal en cada característica (y por derivación en el conjunto) se hace el cociente entre el valor obtenido en la evaluación (columna 5) y el valor ideal correspondiente (columna 6). Estos cocientes se muestran en la columna 7 como «relación con el logro ideal». Si se quisiera expresar este resultado como porcentaje del logro ideal, bastaría multiplicar por 100 los valores de la columna 7.

En estos ejemplos se resalta la importancia de la ponderación. Así, si en el último caso se hubiera prescindido de la ponderación, el resultado final, es decir, el grado de aproximación al logro ideal, hubiera sido 0.57 en vez de 0.45.

En los ejemplos anteriores se han señalado características que se consideran de importancia crítica en una evaluación global de la calidad. Como se expresa en los Lineamientos para la Acreditación de Programas y en la Guía para la Evaluación Externa, la valoración de esas características es decisiva en la fundamentación del juicio sobre la calidad de un determinado programa.

Su mérito iría aún más allá de lo que sugiere el alto peso relativo que se les otorga en el ejemplo numérico acabado de presentar.

1.3 FUENTES E INSTRUMENTOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

1.3.1 Fuentes

Formalmente se definen las siguientes fuentes de información para los procesos autoevaluativos: Fuentes Documentales y Fuentes No Documentales.

Las fuentes documentales, revisten especial importancia porque dan cuenta de la historia del programa y de la institución, así como de sus criterios y directrices expresadas en las declaraciones de visión, misión, metas, políticas, procesos, procedimientos, actividades, estatutos, reglamentos, resultados de anteriores evaluaciones y registros estadísticos del programa.

Las fuentes no documentales, que denominamos «actores» son los miembros de la comunidad universitaria y los del sector externo, responsables y protagonistas de los hechos que son objeto de evaluación y quienes podrán identificar y expresar las fortalezas y debilidades. Los actores presentan particularidades en su papel institucional, y es indispensable entender y definir sobre qué asuntos y bajo qué criterios se pronunciarán. En la medida en que tales actores participen más, se sientan más comprometidos y tengan un mayor sentido de pertenencia, expresarán mayor lealtad con las metas del programa y de la institución, y con los principios de la autoevaluación para el desarrollo y mejoramiento.

Los actores intervienen dinámicamente en el proceso formativo como partícipes en los asuntos que más les competen, y como observadores participantes en otros. En el ejercicio autoevaluativo, los actores, movilizarán tanto su autoevaluación como individuos miembros de una colectividad con propósitos y metas y se posicionarán respecto de ellas, como se constituirán en observadores participantes de proceso formativo del programa y de la institución.

Presentamos a continuación, una lista sucinta de las fuentes no documentales -»actores»- y la pertinencia de su participación en el proceso autoevaluativo.

Profesores: su compromiso con la actividad docente, investigativa y de extensión, se constituye en el núcleo de la calidad de un programa. Este protagonismo le confiere una importancia especial en el proceso de reflexión y análisis, tanto sobre su propio quehacer, como sobre el conjunto de políticas y recursos académicos y administrativos que sustentan la calidad de un programa.

Personal administrativo y directivo: son una fuente privilegiada para obtener información de primera mano sobre la organización y los procesos internos de un programa.

Estudiantes: los estudiantes son los sujetos protagónicos y a la vez los destinatarios del proceso formativo del programa y de la Universidad. Ellos darán cuenta, no sólo de su satisfacción respecto del proceso formativo sino de su grado de compromiso y participación.

Egresados: los egresados son, en su ejercicio profesional, los representantes ante la sociedad del proceso de formación, vivenciado en el Programa académico; por lo que están en capacidad de reflexionar, dar cuenta de dicho proceso y confrontarlo con su actuar en la sociedad en la que se hallan insertos.

Empleadores y Representantes de Agencias Gubernamentales y otras entidades: son, no sólo quienes reciben a los egresados, que pasaron por un proceso de formación, sino que interactúan con los procesos resultantes de las funciones de investigación y extensión del programa académico y de la universidad en general. Tendrán ellos una visión de la pertinencia y de la idoneidad de los resultados de las funciones sustantivas de la universidad y evidenciarán el grado de interacción y comunicación para el desarrollo social, científico y tecnológico, en que se halla comprometido el programa.

Cada institución deberá decidir, según sus circunstancias o la complejidad del programa, cuáles son las fuentes más adecuadas para recolectar la información que se necesite. La sugerencia de múltiples fuentes para algunos indicadores corresponde a la necesidad de obtener mayor confiabilidad de la información al ser contrastada con más de una fuente y asegurar de esta forma que la información sea completa y sin sesgos. Para la selección de las fuentes documentales relativas a evaluaciones previas disponibles, es de mucha utilidad, observar la especificación de las decisiones planteadas, cuál es la información que ofrece y el uso racional de la misma; la fuente primaria de datos, las políticas para la evaluación y el acceso a la fuente de datos. En todos los casos es necesario que la selección de las fuentes siga dos principios: la pertinencia y la adecuación. La pertinencia tiene que ver con la identificación y el logro de la colaboración de quienes pueden aportar la mejor información para el elemento que se esté analizando. La adecuación significa contar con los datos suficientes para realizar juicios de cumplimiento rigurosamente argumentados.

1.3.2 Instrumentos

La recolección de los datos exige también la definición y utilización de instrumentos válidos y confiables, que permitan tener seguridad en la información que se obtiene y basar la construcción de los juicios en ésta. Los instrumentos deben ser elaborados en función de la estructura de la institución y del programa en particular. En todos los casos se hace necesario que los instrumentos cumplan con las dos características fundamentales que deben tener: la confiabilidad y la validez. La validez de un instrumento se refiere al grado en que éste realmente mide lo que quiere medir y la confiabilidad se refiere a que el instrumento recoge la información con un mínimo grado de error. En esta dirección se proponen instrumentos como los documentos, las encuestas, las entrevistas y los talleres.

Los documentos permiten identificar de forma exacta y precisa, información valiosa respecto del proyecto institucional; de las políticas,

estrategias y de la reglamentación para el desarrollo de todos los procesos académicos y administrativos de la institución; la planeación y evaluación institucional; la estructura organizacional; las funciones propias de las diversas unidades, así como los derechos y deberes de los diversos actores de la comunidad institucional; la administración y disponibilidad de recursos financieros, educativos y de infraestructura; las políticas para la selección, evaluación, promoción y estímulos a los diversos actores de la comunidad; el proyecto curricular y el modelo pedagógico; la vinculación de la institución y de los programas con las comunidades académicas nacionales e internacionales. Los documentos son herramientas valiosas que revelan los propósitos y la filosofía que deben inspirar y motivar todas las acciones de la comunidad universitaria. En este sentido, el proceso de autoevaluación exige identificar los documentos claves para responder a cada uno de los aspectos que es necesario evaluar, clasificarlos y analizarlos para extraer de éstos elementos valiosos para la elaboración de los juicios de cumplimiento y para analizar la coherencia entre lo que la institución y el programa dicen que son y lo que realmente se percibe en la práctica.

Las encuestas están orientadas a consultar la comunidad universitaria para: identificar el grado de conocimiento que tienen del proyecto institucional, aspectos organizacionales y académicos, reglamentos y aquellos lineamientos cuyo conocimiento es fundamental para garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen; captar su percepción o apreciación de la forma cómo se desarrollan los diversos procesos dentro de la institución, sobre el reconocimiento que se hace de su trabajo y sobre los estímulos, los medios y el ambiente para el desarrollo de sus funciones; identificar la forma cómo desarrollan su trabajo dentro del programa. En cada caso, según el aspecto, será necesario encuestar los miembros de la comunidad que puedan, por sus funciones y papel dentro del respectivo programa, dar cuenta de los indicadores que se estén analizando para lograr construir un juicio sobre determinada característica. En rigor, las encuestas deben ser sometidas a jueces expertos e inicialmente aplicados como prueba piloto y, a partir de ello, corregirlos y reformularlos para llegar a la versión

mas ajustada a los objetivos de la evaluación. Es importante que los instrumentos de respuesta masiva, cuenten además con alternativas de respuesta que incluyan categorías que vayan desde lo excelente a lo deficiente. Igualmente, considerar la opción de no responde o no aplica. Estos instrumentos deberían contar con un espacio para que el encuestado exprese sus comentarios de manera más amplia.

Las entrevistas se plantean para completar y aclarar información que no haya sido posible recoger con las encuestas o cuando se trate de miembros de la comunidad a quienes les quede difícil el diligenciamiento de las encuestas o con quienes sea más fácil este tipo de estrategia para recoger información. En este sentido se plantea la entrevista para completar con otros miembros de la comunidad, como directivos de la institución, egresados del programa, empleadores, información semejante a aquella que se señala en las encuestas.

Los talleres son herramientas que posibilitan abordar desde una perspectiva integral y participativa, características de los procesos académicos que requieran un análisis más amplio que la sola respuesta a una proposición en una escala determinada. Aspectos académicos y administrativos relacionados con los desarrollos de la docencia, investigación, la relación programa – sociedad, el proyecto curricular, el modelo pedagógico, el manejo de la política de egresados, los recursos académicos, bibliográficos, nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, físicos, financieros y la reglamentación existente, exigen un diálogo amplio con los miembros de la comunidad del programa involucrada en cada caso. Los talleres como instrumentos de recolección de información, análisis y planeación, exigen una gran capacidad de convocatoria, motivación y conducción de parte del comité de autoevaluación respectivo. Se recomienda que el trabajo de los talleres permita ir más allá de la recolección de la información, para identificar líneas de acción que puedan transformar las debilidades que se vayan detectando para llegar al establecimiento de un plan de mejoramiento que haga efectivas las acciones y que involucre a las directivas de la institución y a los actores directamente responsables del programa.

La administración de los instrumentos corresponde a la etapa de «recopilación de información» al tiempo que sus resultados constituyen un elemento importante en la fase analítica o reflexiva del desarrollo del proceso de autoevaluación. La forma de administración de los instrumentos, variará según los distintos actores y reconocerá el pluralismo de valores y la representación de intereses diferentes que favorezcan la participación y la expresión del saber de los participantes.

En todos los casos, la información recolectada con estos instrumentos deberá ser organizada, analizada y procesada de forma que permita argumentar de manera coherente, clara y completa los juicios de calidad de las características, los factores y el programa en su conjunto.

2. EL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

El informe de autoevaluación contiene el resultado del juicio de calidad construido por la institución y el programa respecto al servicio que ofrecen, tomando como base los lineamientos señalados por el CNA para tal fin. Este informe debe tener un cuerpo central y estar acompañado de anexos. El cuerpo central, que ojalá no supere las 100 páginas, debe contener, en forma sintética, el resultado de los análisis y los juicios sobre el cumplimiento de las características y la apreciación global de cada factor. Las justificaciones, tanto de las ponderaciones utilizadas como del grado de cumplimiento atribuido a cada característica, deben ser incluidas como anexo al informe pues son fundamentales para las evaluaciones externa y final.

Adicionalmente, debe incluirse como anexos la información que haya sido utilizada como base del juicio sobre el cumplimiento de las características de calidad, información complementaria sobre el modelo de autoevaluación, la metodología y los instrumentos empleados en la recolección de los datos y los criterios utilizados en la construcción de los juicios.

El informe de autoevaluación debe ser enviado al Consejo Nacional de Acreditación por el representante legal de la institución, una vez sea aprobado por las instancias pertinentes de la misma. Deben enviarse al Consejo Nacional de Acreditación un original y tres copias del informe y de los anexos más significativos. Además, copia del informe y de la totalidad de los anexos debe ser enviada en medio magnético. La institución y el programa deben tener en cuenta que el informe de autoevaluación constituye el principal documento de trabajo de los pares académicos, designados por el Consejo Nacional de Acreditación para realizar la evaluación externa del programa y emitir el juicio del par sobre su calidad.

El contenido del cuerpo central del informe comprenderá:

A. Introducción

Debe incluir una breve descripción de la metodología empleada y un resumen de las acciones realizadas en el proceso de autoevaluación.

B. Aspectos generales

- a. Síntesis de la misión y del proyecto institucionales.
- b. Información básica del programa:
 - Nombre del programa y título que otorga.
 - Año de iniciación de actividades docentes.
 - Duración y jornada.
 - Acto académico por el cual se constituyó el programa.
 - Número, nivel de formación académica y dedicación de los profesores del programa.

- Número total de estudiantes matriculados.
- Valor de la matrícula y demás derechos pecuniarios por período académico.
- Número de promociones y de graduados.
- Plan de estudios, síntesis de objetivos y otros aspectos relevantes del currículo.

C. Resultado de la autoevaluación del programa

El informe, como se señaló anteriormente, presentará los juicios sobre el cumplimiento de las características, la apreciación global de los factores de análisis y la conclusión sobre la calidad del programa, todo ello debidamente sustentado.

D. Plan de mejoramiento

El informe deberá incluir el plan definido por la institución para consolidar las fortalezas y superar las debilidades encontradas en el proceso de autoevaluación con miras a buscar alta calidad en todos los procesos académicos. El plan de mejoramiento deberá incluir actividades con su cronograma, responsable, recursos para su financiación e indicadores de gestión que permitan monitorear su desarrollo. Como se indicó en el numeral 1.1.5 la planificación institucional se debe articular con los planes de mejoramiento de cada uno de los programas.

El Consejo Nacional de Acreditación invita a las instituciones de educación superior que hayan iniciado la autoevaluación con fines de acreditación de programas, a solicitar la información o aclaración que consideren necesaria.

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

CNA

Calle 19 No. 6-68 Piso 17

Bogotá, Colombia

Telefax: (57-1) 341 1050, (57-1) 341 1052

Correo electrónico: cna@cna.gov.co

Página electrónica: www.cna.gov.co