

Claudia María Payán-Villamizar
Diana Leal Márquez
Hoover Obdulio León Giraldo

**Modelo de autoevaluación en
procesos de calidad académica**
**ACREDITACIÓN DE
ALTA CALIDAD**

Experiencia de la Universidad del Valle



Universidad
del Valle

Programa  Editorial

Claudia María Payán-Villamizar
Diana Leal Márquez
Hoover Obdulio León Giraldo

**Modelo de autoevaluación en
procesos de calidad académica**

**ACREDITACIÓN DE
ALTA CALIDAD**

Experiencia de la Universidad del Valle

E&P

Colección Educación y Pedagogía

Payán -Villamizar, Claudia María

Modelo de autoevaluación en procesos de calidad académica. Acreditación de alta calidad: Experiencias de la Universidad del Valle / Claudia María Payán -Villamizar, Diana Leal Márquez, Hoover Obdulio León Giraldo. -- Cali: Programa Editorial Universidad del Valle, 2020.

104 páginas ; 22 cm. -- (Colección Educación y Pedagogía)

1. Universidad del Valle - 2. Acreditación de alta calidad - 3. Autoevaluación educativa universitaria - 4. Calidad de la educación superior.
378.9861 cd 22 ed.

P343

Universidad del Valle - Biblioteca Mario Carvajal

Universidad del Valle

Programa Editorial

Título: Modelo de autoevaluación en procesos de calidad académica.

Acreditación de Alta Calidad. Experiencia de la Universidad del Valle

Autores: Claudia María Payán-Villamizar, Diana Leal Márquez,

Hoover Obdulio León Giraldo

ISBN: 978-958-5144-47-7

ISBN-PDF: 978-958-5144-48-4

ISBN-EPUB: 978-958-5144-49-1

DOI: 10.25100/peu.404

Colección: Educación y Pedagogía

Primera reimpresión

Primera edición

Rector de la Universidad del Valle: Édgar Varela Barrios

Vicerrector de Investigaciones: Héctor Cadavid Ramírez

Director del Programa Editorial: Omar Javier Díaz Saldaña

© Universidad del Valle

© Claudia M. Payán V., Diana Leal M., Hoover León Giraldo

Diseño de carátula y diagramación: Diana Lizeth Velasco D.

Corrección de estilo: Luis Jaime Ariza Tello

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión del autor y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad del Valle, ni genera responsabilidad frente a terceros. El autor es responsable del respeto a los derechos de autor del material contenido en la publicación, razón por la cual la Universidad no puede asumir ninguna responsabilidad en caso de omisiones o errores.



Attribution-NonCommercial-NoDerivatives (BY-NC-ND)

Cali, Colombia, agosto de 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
------------------------	---

1. MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR.	11
--	-----------

Aseguramiento de la calidad en Colombia	11
Sistema de aseguramiento de la calidad en Colombia	13
La acreditación en Colombia como parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad	18
Autoevaluación y autorregulación en la educación superior	22
Marco legal para el aseguramiento de la calidad	23
Marco legal para la acreditación de alta calidad	24

2. EL CAMINO DE LA AUTOEVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE	27
--	-----------

La Vicerrectoría Académica y la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica, dependencias orientadoras de la calidad educativa en la Universidad del Valle	32
Sobre los planes de inversión para financiamiento de la autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad	34
Concepto de calidad en la educación superior pública para la Universidad del Valle	36

3. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE	39
Programa Institucional de Autoevaluación y Calidad	39
Modelo de Autoevaluación de la Universidad del Valle	40
Requisitos fundamentales que orientan los procesos de acreditación de alta calidad	44
Fases del proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad	47
4. EXPERIENCIA EXITOSA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO	83
5. GLOSARIO	87
6. SIGLAS GENERALES	93
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXO. EJEMPLO DE MATRIZ DE PLAN DE MEJORAMIENTO DILIGENCIADA	101

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de aseguramiento de la calidad en Colombia	16
Figura 2. Etapas de aseguramiento de la calidad de la educación superior.	16
Figura 3. Objetivos del proceso de acreditación	20
Figura 4. Principios del Sistema Nacional de Acreditación.	21
Figura 5. Evolución de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad en la Universidad del Valle	31
Figura 6. Planeación Estratégica Articulada entre programas e institución	35
Figura 7. Objetivos del Modelo de Autoevaluación en la Universidad del Valle	42
Figura 8. Articulación de los procesos en el marco del Sistema de Autoevaluación Institucional	43
Figura 9. Requisitos que deben cumplir los programas académicos para iniciar un proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad	46
Figura 10. Fases del proceso de autoevaluación con fines de acreditación Institucional y de Programas de alta calidad en la Universidad del Valle	47
Figura 11. Etapas del Modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad de la Universidad del Valle	49
Figura 12. Tipos de fuentes de información	59
Figura 13. Criterios para la calificación de los aspectos por evaluar de tipo documental estadístico	60
Figura 14. Criterios para la calificación de los aspectos por evaluar de tipo encuestas.	62
Figura 15. Resultado global de la autoevaluación de programas académicos	65
Figura 16. Ciclo de mejoramiento continuo Universidad del Valle	79

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Modelo de Autoevaluación Institucional.	53
Tabla 2. Modelo de Autoevaluación Programas de Pregrado	53
Tabla 3. Modelo de Autoevaluación Programas de Posgrado	54
Tabla 4. Modelo de Autoevaluación Programas de Especialidades Médicas	54
Tabla 5. Ejemplo del Modelo de Ponderación de Factores para Programas de Pregrado	57
Tabla 6. Ejemplo del Modelo de Ponderación de Características para Programas de Pregrado	57
Tabla 7. Equivalentes numéricos a la escala de valoración cualitativa	63
Tabla 8. Criterios de evaluación numérica sobre la percepción de los diferentes estamentos.	64
Tabla 9. Relación entre las características del modelo de autoevaluación, las características del plan de mejoramiento y el tipo de acciones por realizar.	68
Tabla 10. Ejemplo de diligenciamiento de la meta esperada	71

INTRODUCCIÓN

En atención a su compromiso con la calidad educativa, la Universidad del Valle ha trabajado permanentemente en el fortalecimiento de sus procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad.

En el presente libro se analiza la evolución de los procesos de calidad educativa en la Universidad y el compromiso que la dirección universitaria ha asumido para su fortalecimiento. Se analiza además el marco contextual de la autoevaluación en Colombia y en la Universidad, el modelo metodológico que ha desarrollado la institución para mejorar los ejercicios de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad y finalmente, la experiencia que la Universidad del Valle ha adquirido y que la han llevado al éxito, y a ser reconocida como la universidad con más programas acreditados por año en el país.

Este reconocimiento implica un compromiso con la comunidad, que a su vez lleva a la necesidad de trabajar en la mejora continua de las actividades académicas, investigativas, de proyección con la comunidad, las relaciones interinstitucionales, el bienestar universitario y la cualificación e incremento de la planta docente, demostrando que se cumple con los objetivos y propósitos institucionales para ofrecer a la población en general una educación de reconocimiento nacional e internacional.

1 MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

La filosofía en torno a la calidad se ha centrado en la estandarización, reingeniería, inspección y auditoría de procesos, orientadas al mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente, pero asociada como característica inherente a las empresas multinacionales que buscan lograr ventajas competitivas permanentes en el tiempo y con los cambios que implica la globalización. Sin embargo, no ha sido fácil encontrar un significado que defina la calidad, al menos para la educación, identificándose que es un concepto subjetivo, ya que depende de la percepción que las personas otorgan a un producto o servicio y de las necesidades que consideren sean satisfechas sobre las expectativas de lo que esperan recibir.

No se puede dejar de lado que la calidad siempre estará ligada al cumplimiento de los requisitos exigidos por los usuarios o clientes y a la satisfacción de sus necesidades. En aras de construir un concepto referencial para la calidad en la educación, funcional para el objeto de este libro, se presenta una síntesis de diversas lecturas y acercamientos en torno al concepto, a la vez que se trata de consolidar una mirada particular sobre el significado de calidad en la Universidad del Valle.

Aseguramiento de la calidad en Colombia

Se ha dado entonces un fenómeno interesante. La pregunta ya no es ¿Es necesaria una autoevaluación de la calidad de la educación? sino más bien ¿Cómo puede hacerse esta autoevaluación más efectiva?

Por lo tanto, a la hora de la autoevaluación debe pensarse en la calidad, teniendo en cuenta la pertinencia y el impacto de la educación en la comunidad. Una IES de calidad debe ser capaz de impactar efectivamente en su entorno social, a través de transformaciones sociales, generación de conocimiento, ofreciendo la posibilidad de superación económica, entre otros aspectos. No se debe perder de vista que actualmente la sociedad exige que el conocimiento universitario sea aplicado en sus realidades.

Para el caso de la evaluación de la calidad, en los términos mencionados, Águila Cabrera dice que:

Para desarrollar un proceso de evaluación y acreditación de la calidad universitaria, no basta con una definición filosófica o académica de dicho concepto, es necesario definir un concepto de calidad con determinadas características que le permitan:

- *Ser operacional, es decir, poder traducirse en elementos fácilmente manejables dentro de una guía, modelo o procedimiento de evaluación.*
- *Que abarque de una u otra forma las funciones sustantivas de la universidad.*
- *Que lleve implícito el concepto de apreciación o evaluación.*
- *Que esté ligado a la pertinencia social. (Águila, 2005, p.5)*

Entendida la calidad como un elemento que debe surgir, mantenerse y mejorarse desde el interior mismo de la institución, es entonces necesario que se efectúen procesos de autoevaluación permanentes, generando planes de mejoramiento que, con su respectivo seguimiento, aseguren la educación con calidad, a la vez que prepara a la Universidad para los requerimientos de acreditación del MEN.

Como lo planteó Deming (1986) “*la calidad es social*”, en tanto que esta promueve la confianza en la institución, como generadora de oportunidades; en sus egresados, por su capacidad de afectar positivamente los entretreídos sociales; en sus producciones, debido a su carácter transformador; en su oferta académica, en tanto esta es pertinente, accesible y logre impactar en la comunidad; entre otros aspectos.

Se traen a colación entonces los criterios que Vásquez Tasayco rescata de Pérez, R. y otros (2001) sobre cómo se debe entender la calidad. Para poder precisar la calidad y que la educación pueda operar en función de ésta, es necesario lo siguiente:

1. Totalidad, entendida como mejorar a cada persona y a toda persona, es decir mejorar la calidad de la familia, el grupo social y finalmente la sociedad en su conjunto; de ahí que se habla de cultura de la calidad.
2. Integridad y calidad, entendidas como la unidad de un conjunto de partes, organizadas, jerarquizadas, que se muestran armónicamente en función de metas y fines claramente establecidos, que se expresan en una dinámica regular producto de acuerdos y compromisos. Se afirma que este aspecto exige una teleología, parte de una filosofía definida, clara y realista y una consecuente actitud de compromiso, cooperación y trabajo en equipo, tenaz, persistente y responsable.
3. Adaptación, es decir la adecuación del programa o actividad a las características de los educandos, considerando la diversidad y la individualidad, para aplicar el proceso de personalización en su formación y en su estilo de trabajo educativo; conscientes de que cada alumno es un caso especial y hay que tratarlo como tal.
4. Armonía y coherencia, lo que significa que el avance en el proceso de las asignaturas, prerrequisitos, ciclos o semestres y niveles educativos se realice sin vacíos o lagunas, a partir de una articulación de niveles y de la coherencia semántica de los contenidos científicos y tecnológicos, evitando los actuales desfases y rupturas. (Vásquez, 2013, p.62-63).

Sistema de aseguramiento de la calidad en Colombia

El sistema de calidad en Colombia se centra en el aseguramiento de la misma, y deja en segundo plano su conceptualización, su fundamentación epistemológica, su enfoque y su propósito, componentes centrales de un sistema de calidad. También se evidencia que el sistema establecido no alude particularmente a la gestión de la calidad. La calidad de la educación en general engloba el cumplimiento de un conjunto de atributos que connotan una serie de estrategias para hacerla evidente, tangible y medible. Desde esta perspectiva, la calidad de la educación superior en Colombia se encuentra en un estadio que podemos llamarlo de transición entre la concepción de calidad como responsabilidad del Estado y la calidad como responsabilidad de todos; entre el control y vigilancia como únicas estrategias garantes

de su presencia y la construcción colegiada desde perspectivas y enfoques transdisciplinarios. (Ardila, 2011, p.49)

Con base en lineamientos constitucionales se aprobó la Ley 30 de 1992, que constituye la base normativa del sistema de educación superior colombiano. Esta norma definió los principios y objetivos de la educación superior, clasificó los programas académicos y las instituciones públicas y privadas. Así mismo fijó las condiciones que orientan el funcionamiento de las instituciones privadas, estableciendo órganos rectores al MEN y al Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, incluye dentro de éste el Sistema Nacional de Acreditación, como una estrategia para el mejoramiento de la calidad de la educación superior y del Sistema Nacional de Información. (Alba, Ramos, Hernández, 2014, p.9)

De acuerdo con el MEN, el aseguramiento de la calidad “es el conjunto de acciones desarrolladas por los diferentes actores de la educación, que buscan promover, gestionar y mejorar permanentemente la calidad de las instituciones y programas de educación superior y su impacto en la formación de los estudiantes”. En el Sistema de Aseguramiento de la Calidad confluyen el MEN, el CESU, la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CONACES; el CNA; el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES; y las instituciones de educación.

El Sistema está conformado por tres subsistemas interrelacionados (Consejo Nacional de Acreditación [CNA], 2016), como se presenta en la Figura 1:

- a. Subsistema de evaluación. Los estudiantes son evaluados previo su ingreso a la educación superior y a su egreso del pregrado mediante un esquema de evaluación de competencias –Pruebas Saber Pro–. A través de estas pruebas, el Ministerio de Educación Nacional pretende comprobar el grado de desarrollo de las competencias de los estudiantes y se obtiene información sobre el estado actual de la formación en las diferentes áreas, lo cual proporciona una visión de conjunto sobre los estudiantes, los programas y las instituciones.
- b. Subsistema de información. El Sistema de Aseguramiento de la Calidad se apoya en sistemas que proveen información útil para la evaluación de todas las instituciones y programas del sector para el otorgamiento de los registros calificados y de la acreditación de alta calidad:

- El Sistema Nacional de Información de la Educación Superior –SNIES–, es una fuente de información en relación con las instituciones y programas académicos aprobados por el Ministerio de Educación Nacional; consolida y suministra datos, estadísticas e indicadores.
 - El Observatorio Laboral para la Educación –OLE–, brinda información acerca del desempeño laboral de los egresados, señala necesidades del mercado y provee las bases para la planeación y prospectiva del sector.
 - El Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior, SPADIES, suministra información especializada para el análisis de la permanencia en la educación superior colombiana, permite el seguimiento a cada estudiante para calcular el riesgo de la deserción y prevenirlo.
 - El Sistema de Información para el Aseguramiento de la Calidad, SACES, el cual contiene información para el proceso de registro calificado de programas académicos.
- c. Subsistema de fomento. A través del componente de fomento, el Ministerio de Educación Nacional desarrolla acciones que promueven el fortalecimiento institucional de los programas e instituciones evaluadas; brinda apoyo a las IES en el desarrollo de sistemas de información y utilización de nuevas tecnologías en sus procesos académicos y de gestión; acompaña planes de mejoramiento de instituciones que tengan inconvenientes con la obtención del registro calificado; incentiva la formación técnica y tecnológica en el país y ofrece asistencia técnica en procesos de evaluación, entre otras estrategias orientadas al mejoramiento y aseguramiento de la calidad en la educación superior.

El Consejo Nacional de Acreditación desarrolla actividades de fomento y acompañamiento a procesos de acreditación de alta calidad.

La política de calidad gira en torno a cuatro estrategias fundamentales: Consolidación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en todos sus niveles, implementación de programas para el fomento de competencias, desarrollo profesional de los docentes y directivos, y fomento de la investigación. Estas estrategias buscan el fortalecimiento de las instituciones educativas, para que sean espacios donde todos puedan aprender, desarrollar competencias y convivir pacíficamente.

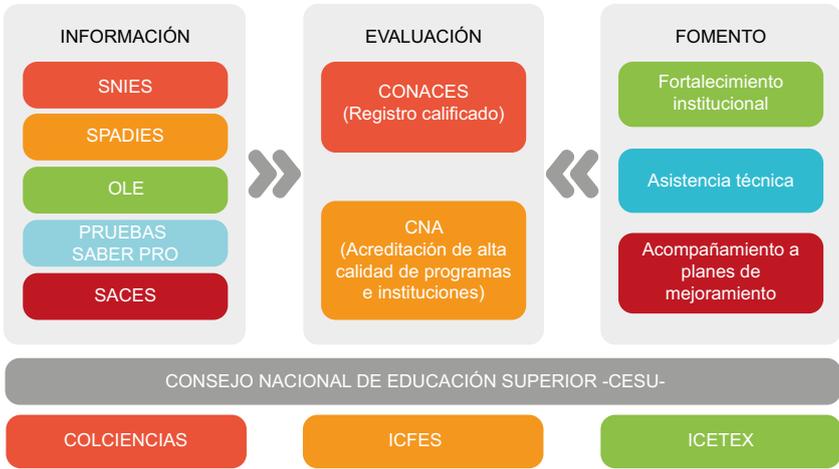


Figura 1. Sistema de aseguramiento de la calidad en Colombia

Fuente: CNA, 2016

En Colombia, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior contempla dos etapas, como se indica en la Figura 2:



Figura 2. Etapas de aseguramiento de la calidad de la educación superior

Fuente: Adaptado de CNA, 2010.

- La primera es la que requieren los programas académicos para ser ofrecidos por las IES con el registro calificado autorizado por el Ministerio de Educación Nacional con fundamento en la

evaluación de pares académicos y en el concepto de la Comisión Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, CONACES. Este registro es obligatorio y se otorga como un prerrequisito para poder operar, garantizando así a la comunidad las condiciones mínimas de calidad que un programa académico debe tener para poder funcionar en el sistema de educación superior.

- En la segunda etapa, las IES pueden voluntariamente solicitar la Acreditación de Alta Calidad que otorga el Ministerio de Educación con base en la recomendación que para tal fin hace el Consejo Nacional de Acreditación. Esta acreditación de alta calidad actualmente se otorga tanto en el caso de programas de pregrado (acreditación de programas), como en el caso de instituciones de educación superior (acreditación institucional).

En cuanto a la consolidación del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior, se puede decir que sus principales objetivos van orientados a que las IES rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan, provean información confiable a los usuarios del servicio educativo y se propicie el auto examen permanente de instituciones y programas académicos en el contexto de una cultura de la evaluación. (Ministerio de Educación Nacional –MEN–, 2010).

Se considera que el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior adquiere fortaleza y encuentra su base fundamental en los procesos de autoevaluación que las mismas instituciones educativas efectúan; continúa con la evaluación que se realiza desde el plano institucional y con la verificación de las condiciones de calidad para obtener registro calificado; y avanza con el proceso de acreditación de programas y la acreditación institucional que se lidera desde las mismas instituciones que voluntariamente se acogen a ella. (MEN, 2015)

El principal aporte de este Sistema ha sido la identificación de un conjunto de condiciones académicas e institucionales –factores y características–, que definen y enmarcan la educación de calidad, y cuyo logro voluntario por parte de programas e instituciones les otorga la acreditación de alta calidad. Este conjunto de condiciones se postula como el “deber ser” o ideal al que los programas e instituciones deben acercarse, con la recompensa social o distinción del otorgamiento de la acreditación a aquellos que mejor cumplan estas condiciones.

La acreditación en Colombia como parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

La acreditación es el camino para el reconocimiento por parte del Estado de la calidad de las instituciones y de los programas académicos. Es una oportunidad para comparar la formación que se imparte con la que reconoce la comunidad académica como válida y deseable. La acreditación también es un instrumento para promover y reconocer la dinámica del mejoramiento de la calidad y para precisar metas de desarrollo institucional; por consiguiente, implica la promoción de la cultura de la calidad en las instituciones y por ende, la generación de sistemas de evaluación permanente y de mejoramiento continuo. (CNA, 2013).

El proceso de acreditación tiene un carácter voluntario y canaliza los esfuerzos de las instituciones para llevar a cabo la evaluación sistemática de sus programas y en general, del servicio que prestan a la sociedad. Se retoma entonces la noción de que la calidad siempre estará articulada al cumplimiento de una serie de expectativas de la comunidad, la cual espera satisfacer cierto grado de necesidades, relacionadas en este caso con la educación: Contar con docentes de alta calidad, con procesos académicos que cumplan los estándares exigidos por la sociedad, para aplicar los conocimientos adquiridos en su proceso formativo en la solución de problemas actuales al egresar de la institución, tener una formación integral que le permita desempeñarse en cualquier área, con las competencias adecuadas para ello, entre otros aspectos.

De acuerdo con el Consejo Nacional de Acreditación, los objetivos de un proceso de acreditación son los siguientes (véase Figura 3):

- a. Ser un mecanismo para que las IES rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan.
- b. Ser un instrumento mediante el cual el Estado da fe pública de la calidad de los programas de educación superior.
- c. Fomentar procesos de autoevaluación y mejoramiento continuo hacia el logro de altos niveles de calidad en la educación superior.
- d. Estimular el mejoramiento de la calidad de la educación superior.
- e. Propiciar la idoneidad y la solidez de programas académicos de educación superior.

- f. Ser un incentivo para los académicos, en la medida en que permita la credibilidad de su trabajo y propicie el reconocimiento de sus realizaciones.
- g. Favorecer la movilidad y reconocimiento nacional e internacional de estudiantes y profesores.
- h. Ser reconocido por organismos internacionales, instituciones de educación superior del exterior y sistemas externos de aseguramiento de la calidad.
- i. Favorecer la construcción y consolidación de comunidades académicas y científicas.
- j. Fortalecer las funciones sustantivas en atención a los enunciados misionales institucionales y al contexto en el cual se insertan.

El Consejo Nacional de Acreditación define el concepto de calidad aplicado a las Instituciones de Educación Superior como el atributo del servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. Aplicado al servicio público de la educación superior, se refiere a la síntesis de características que permitan reconocer un programa académico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como se presta el servicio en esa institución o en ese programa académico y el recomendable, de acuerdo con su naturaleza (CNA, 2013). De este modo, “el desarrollo de la ciencia y de la tecnología, y la continua renovación de los conocimientos, las capacidades y las habilidades requeridas en el mundo del trabajo obligan a concebir la educación superior como un proceso permanente de investigación, profundización, actualización y perfeccionamiento” (MEN, 2015).

En este contexto un programa académico tiene calidad en la medida en que haga efectivo su proyecto educativo, en la medida en que se aproxime al ideal que le corresponde, tanto en relación con sus aspectos universales, como con el tipo de institución al que pertenece y con el proyecto específico en que se enmarca y del cual constituye una realización. La calidad, así entendida, supone el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir en forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones. (MEN, 2015)

Objetivos del proceso de acreditación

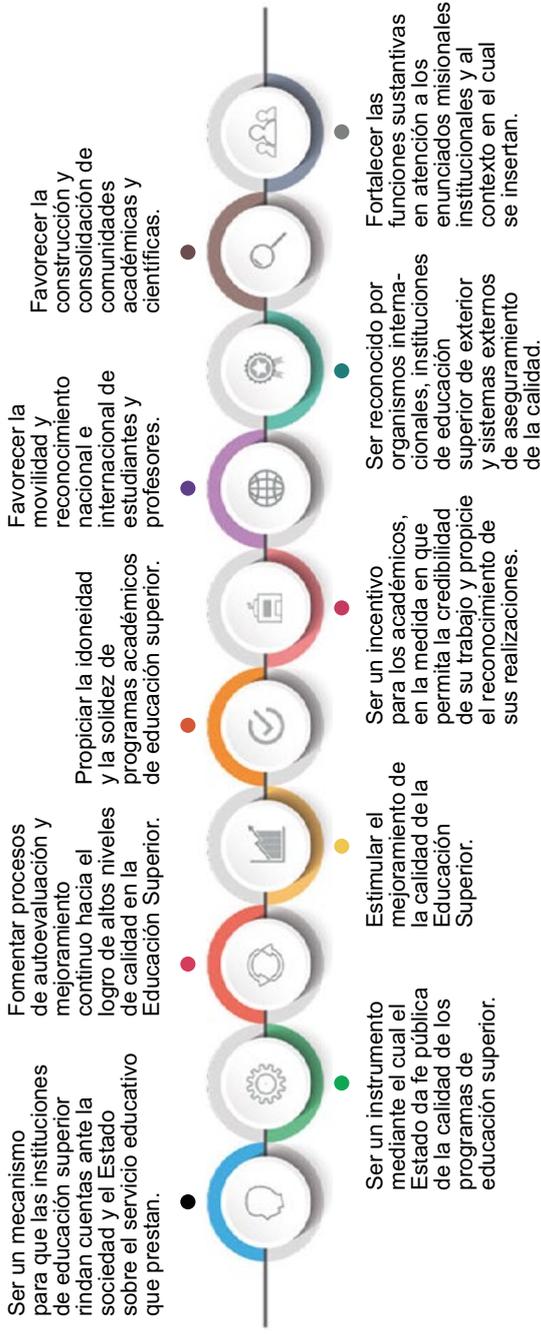


Figura 3. Objetivos del proceso de acreditación

Fuente: Adaptado de CNA (2013).

De acuerdo con el CNA los principios a partir de los cuales opera el Sistema Nacional de Acreditación –SNA– son elementos valorativos que inspiran la apreciación de las condiciones iniciales de la institución y la evaluación de las características de calidad del programa académico objeto de análisis. Estos principios son: Universalidad, integridad, equidad, idoneidad, responsabilidad, coherencia, transparencia, pertinencia, eficacia y eficiencia con las cuales se llevan a cabo las arduas tareas que exige la educación superior (véase Figura 4).

La calidad en la educación superior está ligada al concepto de autoevaluación. Su principal objetivo es lograr una cultura de autorregulación que oriente al mejoramiento continuo de las instituciones y programas, a través de un trabajo articulado con la comunidad universitaria que garantice el cumplimiento de una serie de condiciones que son analizadas y evaluadas para ofrecer a la comunidad una educación de calidad.



Figura 4. Principios del Sistema Nacional de Acreditación

Fuente: Adaptado de CNA, 2013.

Autoevaluación y autorregulación en la educación superior

La Política de Calidad de la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional, tiene como objetivo fundamental velar por la consolidación de culturas de autorregulación que favorezcan y garanticen el continuo mejoramiento de las IES, de los medios y procesos empleados para el desarrollo de sus funciones misionales y de las condiciones de prestación del servicio público de educación superior. En este contexto, la autoevaluación cumple un papel fundamental por cuanto permite la participación de todos los actores de la comunidad académica en la identificación de los aciertos, desaciertos y oportunidades de mejoramiento de las instituciones y de sus programas académicos, en aras del mejoramiento permanente. (MEN, 2010)

En este orden de ideas, si bien existen diferentes conceptos de autoevaluación, para el Ministerio de Educación Nacional ésta es entendida como el proceso de reflexión interna que llevan a cabo las instituciones de Educación Superior, en el marco de su autonomía, que les permite identificar sus avances, retos y aspectos por mejorar de sus procesos académicos, administrativos, logísticos y de proyección con la comunidad. La autoevaluación es en últimas la forma objetiva como las IES manifiestan su compromiso constante con el mejoramiento de la calidad de la educación superior del país y, por tanto, con una oferta educativa pertinente con los entornos sociales y naturales y coherente con sus finalidades y sus proyectos educativos. (MEN, 2010)

La autoevaluación permanente fortalece la cultura y la permanencia de la autorreflexión interna de la institución, contribuye a la creación y consolidación de una cultura de calidad, al desarrollo de procesos de autoevaluación de la calidad en la gestión de las funciones y misiones de formación, investigación y extensión, así como en los procesos administrativos y financieros. También contribuye a realizar procesos de mejoramiento, renovación y actualización de programas académicos, a la consolidación de los sistemas de información institucional y de indicadores de gestión, así como al posicionamiento de la universidad a nivel nacional e internacional.

La autoevaluación institucional y de programas, según lo plantea el CNA: “Se centra en el cumplimiento de los objetivos de la educación superior que incluye naturalmente, como elementos universales: la formación integral, la creación, el desarrollo y la transmisión del conocimiento y la contribución a la formación de profesionales y la consolidación de comunidades académicas. Se centra en el logro de los postulados de

las misiones y proyectos institucionales y en la pertinencia social, cultural y pedagógica de esas misiones y proyectos; además entiende como la institución afronta el cumplimiento de sus funciones básicas en los distintos campos de acción de la educación superior, el clima institucional, los recursos con que cuenta y su desempeño global” (CNA).

El proceso de autoevaluación permite dos resultados: El primero, proveer un diagnóstico de la realidad institucional y del programa, y el segundo, iniciar un proceso de implementación de acciones tendientes a mejorar la calidad de las características débiles, plasmadas en objetivos claros y alcanzables. Por esta razón, la autoevaluación se entiende como “un sistema de mejoramiento continuo de calidad, pues no implica acciones aisladas, sino la producción de un círculo que se inicia con la reflexión interna de los docentes, directivos, estudiantes, egresados, funcionarios y empleadores para avanzar en acciones de mejora” (Universidad del Bosque).

Autoevaluación y autorregulación son elementos complementarios, los cuales deben expresarse en todo lo que dice y hace la institución a través de su talento humano, sus símbolos, sus valores y sus ritos, que representan el rompimiento de paradigmas de las prácticas cotidianas. En este sentido, los avances de calidad son posibles si nos apropiamos del proyecto institucional, cuyo objetivo principal es involucrarnos en una propuesta de la cual queremos ser parte. La autoevaluación se concreta en un plan de mejoramiento, se realizan los cambios, y se realiza seguimiento y control a los mismos.

Su implementación permite construir una cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo en las funciones de docencia, investigación, extensión, administración, bienestar y gestión financiera de la Universidad, además de contribuir a la consolidación de una “cultura de calidad”, entendida como el conjunto de valores, prácticas, propósitos y procesos que garantizan el cumplimiento de la misión institucional, de acuerdo con patrones de excelencia determinados por las comunidades académicas y valorados y reconocidos por el entorno social, institucional y laboral.

Marco legal para el aseguramiento de la calidad

- La Constitución Política de 1991, en su artículo 67 dice: “...corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral...”.

- La Ley 30 de 1992 plantea en sus artículos 3, 53, 54, 55 y 56 establece los parámetros de calidad que deben cumplir los programas académicos y las instituciones que se sometan al proceso de autoevaluación.
- La Ley 1753 de 2015 “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.
- El Decreto 1075 de 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación”.

Marco legal para la acreditación de alta calidad

- En la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992, en su artículo 53 crea el Sistema Nacional de Acreditación para las Instituciones de Educación Superior, cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y realizan sus propósitos y objetivos.
- El Artículo 55 de la Ley 30 de 1992 reza que la autoevaluación institucional es una tarea permanente de las Instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de acreditación.
- La Ley 30 de 1992 establece la acreditación de las instituciones; señala que esta debe responder a los más altos niveles de calidad y que es periódica y voluntaria. El Decreto 2904 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional define la acreditación, describe quiénes forman parte del Sistema Nacional de Acreditación, señala las etapas y los agentes del proceso de acreditación.
- Es voluntario de las Instituciones de Educación Superior acogerse al Sistema de Acreditación. La acreditación tendrá carácter temporal. Las instituciones que se acrediten disfrutarán de las prerrogativas que para ellas establezca la ley y las que señale el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU.
- El Acuerdo 04 de 1995 del Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, expide el reglamento que determina las funciones e integración del Consejo Nacional de Acreditación, CNA.
- En el Acuerdo 06 de 1995 del CESU se enuncian los procesos de acreditación, se enumeran las características de los procesos de autoevaluación y acreditación, se precisa quiénes son los agentes de la acreditación y se detallan las etapas del mismo.

- En el Decreto 2450 de 17 de diciembre de 2015 se reglamentan las condiciones de calidad para el otorgamiento y renovación del registro calificado de los programas académicos de licenciatura y los enfocados a la educación, y se adiciona el Decreto 1075 de 2015, Único Reglamentario del Sector Educación.
- La Resolución 02041 de 2016 establece las características específicas de calidad de los programas de licenciatura para la obtención, renovación o modificación del registro calificado.
- La Circular 14 del 16 de febrero de 2016 del MEN, sobre precisiones en torno al registro calificado y la acreditación de licenciaturas.
- El Decreto 892 de 2017 “Por el cual se crea un régimen transitorio para la acreditación en alta calidad de los programas académicos de licenciaturas a nivel de pregrado que son ofrecidos en departamentos donde se localizan municipios priorizados para la implementación de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET)”
- La Resolución Nro. 18583 de septiembre 15 de 2017 del MEN “Por el cual se ajustan las características específicas de calidad de los programas de Licenciaturas para obtención, renovación o modificación del registro calificado y se deroga la Resolución 02041 de 2016”. Es importante mencionar que la Resolución 02041 de 2016, fue derogada con el fin de promover y garantizar la calidad de la formación que ofrecen los programas de licenciatura en concordancia con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 y otras normas nacionales, con el fin de establecer un solo cuerpo normativo que reglamente el tema, redefine las características específicas de calidad para estos programas y brinde una mayor seguridad jurídica.

2 EL CAMINO DE LA AUTOEVALUACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DEL VALLE

La Universidad del Valle es una institución estatal de educación superior, considerada la más importante del suroccidente de Colombia. Está geográficamente ubicada en el departamento del Valle del Cauca, con dos sedes principales en la ciudad de Cali (Ciudad universitaria de Meléndez y campus de San Fernando), y cuatro seccionales: Centro (Buga y Tuluá), Norte (Caicedonia, Cartago y Zarzal), Sur (norte del departamento del Cauca, y los municipios de Palmira y Yumbo) y Pacífico (Buenaventura). Con 73 años de trayectoria, la Universidad tiene como razón de ser la formación integral de nivel superior, fundamentada en la investigación y orientada al desarrollo económico, social, político, cultural, artístico, humanístico, tecnológico, científico y pedagógico de su entorno.

La Universidad cuenta con siete facultades: Ciencias Naturales y Exactas, Ingeniería, Artes Integradas, Humanidades, Ciencias Sociales y Económicas, Ciencias de la Administración y Ciencias de la Salud; y dos institutos académicos: Educación y Pedagogía, y Psicología, los cuales ofrecen programas de pregrado y posgrado, en todos sus niveles tecnológicos universitarios, especializaciones, maestrías (de investigación o profundización) y doctorados. Los programas de pregrado incluyen formación profesional y tecnológica; los programas de posgrado incluyen especializaciones, especializaciones médicas, maestrías y doctorados, en Cali y sus sedes regionales.

La autoevaluación y la calidad en la Universidad del Valle se han proyectado desde el Plan de Desarrollo 1986-2000 donde se planteó la evaluación institucional como un componente esencial en la vida universitaria. En el año 2000, el programa académico de Ingeniería

Eléctrica fue el primero en recibir el reconocimiento de Alta Calidad por parte del Ministerio de Educación Nacional, seguido del programa académico de Medicina y Cirugía. Con el desarrollo del proyecto denominado Univalle Siglo XXI, en 2001 se continuó la construcción de una Universidad del Valle moderna, sólida, viable económicamente y de excelencia académica, en cumplimiento de su función social. El proyecto se formuló a partir del análisis detallado de los procesos administrativos y académico-administrativos desarrollados en todas las áreas funcionales de la Institución.

Con el Proyecto Institucional aprobado el 29 de enero de 2002, la Universidad consolidó el compromiso con la calidad de la educación superior, describiendo la necesidad de flexibilizar todos sus procesos y hacerlos más equiparables con los estándares internacionales, poniendo en marcha procesos continuos de evaluación y autoevaluación de la calidad académica, investigativa, de extensión y administrativa, trabajando en una cultura de autoevaluación permanente, que permita la renovación, el ajuste, el fortalecimiento, la actualización y el mejoramiento continuo de la Institución. En concordancia con este compromiso en el mes de junio de ese mismo año el Consejo Superior de la Universidad del Valle creó el “Programa Institucional de Autoevaluación y Calidad” a través de la Resolución 031 como dimensión inherente a las funciones académicas, docentes, investigativas, de bienestar y de gestión.

Bajo esta filosofía, la Universidad inició las actividades de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad institucional, para lo cual se conformó el Comité Ejecutivo con un grupo de apoyo, dentro del cual participaron representantes del Consejo Académico. Las actividades iniciaron con la revisión del modelo metodológico preliminar; se estudiaron experiencias nacionales y extranjeras de autoevaluación institucional; se analizó la normatividad de la Universidad del Valle y se estableció un plan de trabajo general con un cronograma. La dinámica de los grupos permitió a cada uno de sus miembros apropiarse del proceso, rescatar el sentido de pertenencia por la Institución, comprender la responsabilidad de cada estamento, reflexionar acerca de las fortalezas y las debilidades, sensibilizarse e identificar el impacto de la institución en el desarrollo social de la comarca. (Universidad del Valle [Univalle], 2004, p.12) Con este trabajo, la Universidad fue acreditada como Institución de Alta Calidad, con una vigencia de ocho años, mediante Resolución Nro. 2020, expedida el 3 de junio de 2005 por el Ministerio de Educación Nacional.

Para fortalecer la cultura de autoevaluación y mejoramiento permanente en la Universidad, se han acogido y articulado las políticas y lineamientos nacionales de calidad académica y administrativa. Estos últimos, mediante la constitución del Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle, GICUV, en 2008, el cual integra los componentes y elementos del Modelo Estándar de Control Interno, el Sistema de Desarrollo Administrativo, SISTEDA; las normas de la Organización Internacional de Normalización, ISO, y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública, NTCGP1000, para responder a su compromiso de alta calidad como institución acreditada.

En 2010 se iniciaron los procesos para la acreditación de alta calidad de los programas de posgrado, con actividades de socialización sobre los lineamientos para maestrías y doctorados. Así, en 2013 se logró dicha acreditación por un periodo de seis años, para el Programa de Maestría en Sociología.

En este periodo se trabajó en la consolidación y seguimiento al plan de mejoramiento, producto de la acreditación institucional, y se inició el proceso para obtener la renovación de la acreditación. Con un equipo de trabajo liderado por las profesoras María Clara Tovar de Acosta y Claudia María Payán Villamizar, se inició la socialización y sensibilización de la comunidad universitaria en torno al significado de la calidad en la educación superior. Se evidenció que, en los ocho años anteriores, la Universidad había tenido grandes cambios en todos sus procesos y se destacó el fortalecimiento que la institución ha tenido a nivel regional, nacional e internacional.

Es así como el 27 de enero de 2014, mediante Resolución Nro. 1052, el Ministerio de Educación Nacional, MEN, otorgó a la Universidad del Valle la renovación de la Acreditación de Alta Calidad por 10 años; este es el máximo reconocimiento en tiempo que se le concede a las instituciones de educación superior que se destacan en los campos académico, investigativo, social y administrativo. A partir de ese momento se empezaron a consolidar los procesos de autoevaluación y se fueron aumentando año a año los programas académicos con acreditación de alta calidad.

En 2014 también se acreditó el Programa de Maestría en Enfermería, por un periodo de cuatro años; y en 2015, el Programa de Maestría en Ciencias Físicas, el programa de Maestría en Ingeniería y el Doctorado en Ingeniería recibieron la Acreditación de Alta Calidad por 10 años.

En 2016, la Universidad del Valle recibió por parte del Ministerio de Educación Nacional el reconocimiento al Personaje Educación 2016, por acreditar siete programas en alta calidad. En 2017, nueve programas académicos nuevos alcanzaron por primera vez dicha acreditación.

En 2016 el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, adoptó y aprobó los lineamientos para especialidades médicas y se continuó el trabajo en la Universidad iniciando los procesos de autoevaluación de estos programas. En 2018 se acreditó la primera especialidad médica, el programa de Especialización en Psiquiatría, por un periodo de seis años.

En la actualidad se continúa trabajando en el fortalecimiento del número de programas con acreditación de alta calidad. De 61 programas académicos de pregrado y 58 programas académicos de posgrado (especialidades médicas, maestrías y doctorados) en la Sede Cali, el 100% se encuentra acreditado o en proceso de autoevaluación. Esta cultura de autoevaluación ha permeado en el tiempo, trabajar en el cumplimiento de los planes de mejoramiento, orientados en la participación de la comunidad universitaria, el compromiso institucional y de la dirección, los recursos asignados, y la planeación estratégica.

Bajo esta línea se trabajará en la acreditación de los programas de las sedes regionales, para la cual ya se realizaron las visitas de revisión de cumplimiento de condiciones iniciales por parte de los consejeros del CNA, dando como resultado una serie de recomendaciones institucionales que deben ser atendidas antes de presentar los programas a procesos de acreditación de alta calidad, especialmente, lo relacionado con el fortalecimiento de la planta docente, aspecto que la Universidad ha tenido presente desde 2017 al aprobar por primera vez, mediante la Resolución Nro. 039 de abril 5 de 2017 del Consejo Académico, el nombramiento de profesores de carrera para las sedes regionales. Esta evolución del fortalecimiento de la calidad en la Universidad del Valle se presenta en la Figura 5.

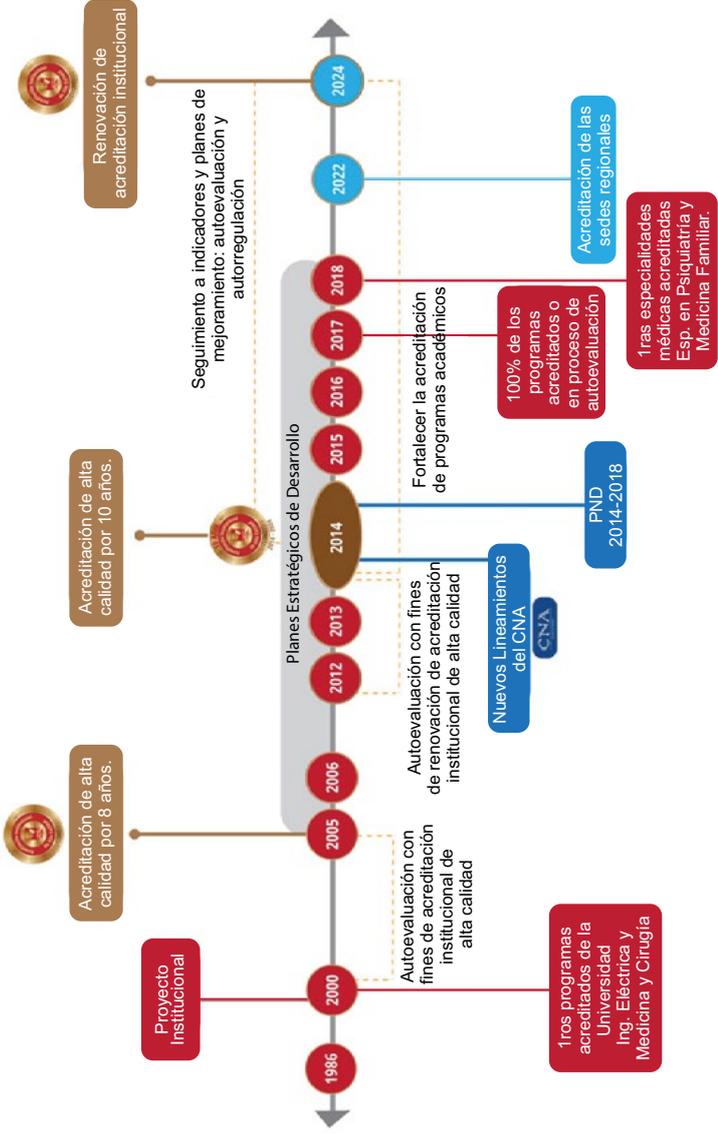


Figura 5. Evolución de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad en la Universidad del Valle

Fuente: Elaboración propia.

La Vicerrectoría Académica y la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica, dependencias orientadoras de la calidad educativa en la Universidad del Valle

Los procesos de aseguramiento de la calidad en la Universidad del Valle (registros calificados y acreditación) son liderados por la Vicerrectoría Académica, dependencia que tiene la responsabilidad de la gestión general de las actividades académicas ligadas a la formación de pregrado y posgrado en cualquier jornada, de carácter formal y no formal y de educación continua, y en las modalidades presencial, semipresencial, y de nuevas tecnologías y educación virtual. Adscrita a la Vicerrectoría Académica se encuentra la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica, DACA, dependencia encargada de coordinar los asuntos de autoevaluación y acreditación de la Universidad. Esta Dirección lidera la definición, aprobación, ejecución y evaluación de las políticas académicas y curriculares que se concretan en los programas académicos de formación, para mantener la excelencia académica de la institución (Consejo Superior, 2003).

La Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica sustenta sus acciones sobre la calidad académica, en las políticas y lineamientos expedidos por el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación, los cuales han sido analizados, revisados, verificados y adecuados a la naturaleza institucional de universidad pública con proyección regional, nacional e internacional. Ello ha permitido la articulación de los procesos de calidad de la institución, definiendo metodologías de trabajo, guías y documentos orientadores para directores de programas académicos, asesorías, capacitaciones y socializaciones permanentes, lo que se evidencia en el logro en creación de programas, en el número de programas activos, en los programas con reconocimientos de acreditación de alta calidad y en el pensamiento sistémico en el mejoramiento, demostrando con ello la consolidación y fortalecimiento de los procesos de calidad académica.

Uno de los principios de la Universidad del Valle y que se fortalecen a través de su misión y visión es la responsabilidad con el desarrollo integral y sostenible de la región del suroccidente colombiano y del departamento del Valle del Cauca, y su articulación con el contexto nacional y global. Bajo este principio, la institución trabaja en pro del mejoramiento y fortalecimiento de la calidad educativa, destacando actividades de acompañamiento a diferentes instituciones de educación superior para fomentar el aseguramiento de la calidad, asesorías a

universidades del orden nacional, participación en eventos y actividades académicas siendo ponentes sobre buenas prácticas e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad, citando instituciones como el Consejo Nacional de Acreditación, CNA; la Red Colombiana de Posgrados; el Grupo de las 10 Universidades –G10–; la Universidad de Nariño; la Institución Universitaria Centro Superior de Cali; la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá; la Universidad del Pacífico; el Colegio Mayor de Popayán; la Universidad de Pamplona; la Universidad Francisco de Paula Santander, Universidad del Cauca, UNICUCES; entre otras.

La organización de actividades académicas en la Universidad demuestra también el compromiso con el aseguramiento de la calidad académica. Se destacan eventos como el XI Encuentro de Vicerrectores Académicos “El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Colombia” (2013) y los encuentros regionales del CNA “Modelos Internos de Aseguramiento de la Calidad de IES, Socialización y Propuesta de Actualización de Lineamientos para la Acreditación Institucional” (2014).

Con estos proyectos y participaciones se ha logrado impactar a más de 100 instituciones de educación superior, más de 50 programas de licenciatura, más de 80 programas académicos y más de 200 directivos y profesionales que trabajan en procesos de aseguramiento de la calidad.

El apoyo que han recibido las instituciones se basa en el fortalecimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad, teniendo en cuenta principalmente el concepto de autoevaluación y mejoramiento continuo, así como la adaptación a los cambios normativos expedidos por el MEN o el CNA. Se ha identificado que las instituciones acompañadas presentan fortalezas y dificultades similares al momento de implementar acciones para asegurar la calidad educativa que ofrecen a la comunidad académica. Se pueden citar entre ellas las siguientes:

- Existe un compromiso de la dirección de las instituciones para generar políticas y lineamientos que permitan un trabajo permanente hacia el aseguramiento de la calidad.
- Gran parte de las instituciones cuentan con modelos de autoevaluación que permiten ajustar el proceso y orientar a los programas académicos a través de guías, documentos orientadores, esquemas, entre otros.
- Hay un trabajo permanente hacia los procesos de Registro Calificado, sin embargo, no hay un fortalecimiento frente a la autoevaluación y mejoramiento continuo.

- Se requiere fortalecer los conceptos relacionados con calidad, aseguramiento, mejoramiento, autoevaluación y así mismo, de la normatividad vigente.
- Se necesita una apropiación de los procesos de autoevaluación, aumentar la credibilidad de la comunidad académica en relación con la implementación de actividades que faciliten la participación y conocimiento de los beneficios que ello conlleva.
- Las instituciones están en búsqueda de sistemas de información efectivos que permitan centralizar la información y obtener en tiempo real datos estadísticos requeridos para los procesos de autoevaluación.
- Es importante generar una metodología para la planeación y seguimiento de planes de mejoramiento, que permitan un control de las actividades propuestas.
- Se debe crear una consciencia de que la autoevaluación debe evidenciar un análisis de las condiciones reales de las instituciones, por lo tanto, los aspectos que se evalúen deben corresponder a sus características y naturaleza.

Adicional a lo anterior, los cambios normativos generan un impacto importante en los procesos de autoevaluación, se puede mencionar por ejemplo la normatividad de las licenciaturas, que llevó a las instituciones a realizar estrategias para dar cumplimiento a los requerimientos en los tiempos exigidos, para ello se generaron acompañamientos en convenio suscrito entre la Universidad del Valle y el MEN para apoyar a las instituciones con programas de licenciatura a presentar las modificaciones requeridas, ello permitió aclarar conceptos, metodologías de implementación y elaboración de los documentos de autoevaluación, para cumplimiento de las condiciones de calidad.

Sobre los planes de inversión para financiamiento de la autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad

Los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad requieren de financiación para que alcancen los objetivos esperados. Para ello debe existir compromiso institucional, desde la alta dirección hasta las unidades académicas y viceversa. Tal como se presenta en la Figura 6, se evidencia que las acciones que defina el programa académico deberían apuntar a objetivos institucionales y éstos

al logro de las metas de los programas académicos, como un proceso de Planeación Estratégica articulada.

En la Universidad del Valle, el Plan Estratégico de Desarrollo 2005-2015 y actualmente el Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 han dado cuenta de este compromiso, al incluir como programas estratégicos el impulso al proceso de autoevaluación y acreditación de programas académicos y el programa de acreditación de alta calidad nacional e internacional, respectivamente.



Figura 6. Planeación Estratégica Articulada entre programas e institución

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los planes estratégicos mencionados el objetivo primordial de estos programas ha sido fomentar una cultura de evaluación, autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo, para desarrollar una cultura de calidad y dar respuesta a las necesidades del entorno, con la participación de la comunidad universitaria y orientando los recursos hacia las necesidades de la formación integral.

Es así como a partir de 2015, una vez otorgada la Renovación con fines de Acreditación de Alta Calidad por diez años, y habiendo demostrado que la Universidad ha avanzado en la consolidación de sus procesos académicos, investigativos, administrativos y de proyección social, se inició un trabajo con la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional para incluir en los planes de inversión recursos por estampilla Pro-Universidad del Valle para la consolidación del sistema

institucional de calidad para la acreditación nacional e internacional, y de esta manera hacer visible el compromiso institucional con la calidad.

Para su ejecución se presentaron acciones claras y se inició a través de la Coordinación de la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica, y del trabajo articulado con otras dependencias (División de Administración de Bienes y Servicios, División de Contratación y Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional), la implementación de los planes de mejoramiento de los programas académicos con acreditación y en renovación de acreditación que cumplen con los requisitos del CNA y con la implementación de los planes de mejoramiento de los programas académicos presentados a procesos de acreditación. En ellos se incluyen recursos de inversión relacionados con equipos de cómputo, muebles, equipos varios, libros, material bibliográfico, material didáctico, software, licencias, construcciones, adecuaciones, mantenimiento, muebles, equipos y planta física.

La asignación presupuestal de estas acciones permitió consolidar la confianza sobre estos procesos en las unidades académicas y en la autoevaluación con fines de acreditación.

En los años siguientes se continuó con la asignación de los recursos presupuestales para inversión, dando prioridad a aquellos identificados en los planes de mejoramiento y para los que se definen metas claras y alcanzables. A nivel institucional se ha fortalecido la asignación presupuestal en la vinculación de profesionales a la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica, quienes apoyan los procesos a nivel institucional y brindan orientación y lineamientos a los programas académicos de la Universidad para implementar las metodologías definidas para procesos de autoevaluación.

Concepto de calidad en la educación superior pública para la Universidad del Valle

La Universidad, como Institución de Educación Superior, IES, de carácter público y en consonancia con la visión que la Constitución colombiana plantea sobre la educación en el país, debe entender ésta como un servicio público, el cual se gestiona y mantiene en beneficio de la comunidad. Tanto la Universidad como la sociedad tienen una responsabilidad frente a la educación entendida como tal. La educación entonces es indivisible del concepto de calidad, puesto que desde la perspectiva mencionada ambos –tanto calidad como educación– se

vuelven un solo objeto de análisis, ya que *lo mejor* no puede disociarse de la educación pública, al menos en el contexto colombiano.

Con este panorama se puede señalar que la *calidad* está en función de la *educación* de modo que se pueda hablar de *educación con calidad* (Jaramillo, 2004) en lugar de calidad de la educación. Con esto se hace referencia a que la educación –su percepción como buena, mala o regular– no debe ligarse a la *calidad* –entendida desde las dinámicas *costo-beneficio*–, sino que la *calidad* debe provenir de la educación y el accionar interno de la universidad misma, en tanto que una *educación con calidad* favorece y reivindica el desarrollo social de una comunidad, a la vez que, como lo plantea el Ministerio de Educación Nacional, MEN, la calidad se genera y se mantiene mediante un constante proceso de autoevaluación y mejoramiento continuo. Respecto a lo anterior, Jaramillo Roldán, catedrático de la Universidad de Antioquia, dice que:

Un nuevo enfoque que es necesario abordar en términos de construcción de la calidad de la educación se erige a partir de conceptos que pueden desligarse desde la acción educativa misma, en la cual la preocupación por el mejoramiento de la calidad educativa, más que encaminarse hacia el desarrollo económico, se asume desde posturas que reivindican el desarrollo social a escala humana.

Por lo dicho, se concibe que la educación de calidad no sólo debe brindar mayores posibilidades económicas para el país y para sus individuos, sino que también ésta debe traducirse en unas mejores relaciones entre los individuos mismos (Jaramillo, 2004).

Con base en estos planteamientos, una *educación con calidad* debe propender por generar mejores condiciones, mayor seguridad y posibilidades de realización social a la comunidad en la que se inscribe. Por lo tanto, la calidad y su aseguramiento deben nacer desde el Proyecto Institucional, haciendo de la educación con calidad un elemento central desde la matriz misma de la construcción de los proyectos educativos, y no un valor o un elemento que debe ser alcanzado con posterioridad. No se puede concebir, al menos en nuestro contexto, una universidad pública que no imparta la mejor educación posible; es decir, no se puede pensar en una educación pública sin calidad educativa.

Habiendo planteado este concepto de referencia para calidad, como valor agregado de la educación, se plantea la calidad en la educación como un elemento clave para la competencia institucional. No se puede negar que para el moderno mundo del siglo XXI la globalización y la masificación de casi cualquier aspecto de la vida es una realidad. Así mismo, la educación se ha visto permeada por esta coyuntura. Si bien antiguamente la educación era un bien de algunos grupos, especialmente de las élites, actualmente entre sus objetivos se plantea la inclusión de una mayor cantidad de personas al sistema educativo. Este fenómeno de masificación ha significado que la ciudad haya pasado de tener unas pocas universidades en los años 80, a contar con una gran oferta académica que conjuga Instituciones de Educación Superior –IES– públicas y privadas. Para la Universidad del Valle esto significa que no basta con el reconocimiento que se haya podido ganar a través de los años para ser una institución que imparte educación de calidad. Es necesario que la calidad sea reconocida por la sociedad, para lo cual existe la acreditación otorgada por el Ministerio de Educación Nacional –MEN–.

3 MODELO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE

Programa Institucional de Autoevaluación y Calidad

La autoevaluación en la Universidad del Valle se fundamenta con la creación del Programa Institucional de Autoevaluación y Calidad, mediante la Resolución 031 de junio 13 de 2002 del Consejo Superior.

Los objetivos del programa Institucional de Autoevaluación y Calidad son los siguientes:

- Contribuir a la creación y consolidación de una “cultura de la calidad”, entendida como el conjunto de valores, prácticas, propósitos y procesos que garantizan el cumplimiento de la misión institucional de acuerdo con patrones de excelencia determinados por las comunidades académicas y valorados y reconocidos por el entorno social, institucional y laboral.
- Poner en marcha procesos de autoevaluación o autoestudio de la calidad de la gestión académica, administrativa y financiera, para:
 - Identificar las fortalezas y las debilidades institucionales y proponer alternativas de mejoramiento permanente de calidad.
 - Evaluar las “prácticas de trabajo” académico y administrativo y proponer las modificaciones para su innovación y actualización permanentes.
 - Informar oportunamente a la comunidad universitaria, a los sectores institucionales, a los sectores productivos, a la comunidad y a los usuarios del área de influencia, sobre la calidad de sus programas y procesos académicos.

- Realizar en forma permanente procesos de mejoramiento, renovación y actualización de sus programas académicos, orientados a garantizar su actualización e innovación continuas en concordancia con las transformaciones y retos del entorno y los cambios institucionales.
- Contribuir a consolidar el sistema de información y de indicadores de gestión en el marco de los procesos de rendición de cuentas al Estado, la sociedad y las comunidades académicas.
- Propiciar y consolidar las condiciones necesarias para asegurar la participación de la oferta académica de la Universidad en procesos de evaluación externa, para efectos de acreditación, con base en las pautas y lineamientos generales del Consejo Nacional de Acreditación, CNA.
- Poner a la Universidad y a sus programas de docencia, investigación y extensión, en condiciones de participar en procesos de cooperación e intercambio con instituciones de América Latina y del mundo, así como de intervenir en procesos de internacionalización que redunden en el desarrollo académico, científico y cultural de la institución y del país.

Este Programa incluye la definición de un modelo de autoevaluación institucional y de programas específicos, metodologías, pautas, actividades de evaluación, seguimiento continuo de procesos y un sistema de información institucional como apoyo básico de los mismos.

Modelo de Autoevaluación de la Universidad del Valle

De acuerdo con el CNA, la acreditación es un mecanismo para la búsqueda permanente de los más altos niveles de calidad por parte de las instituciones que se acojan al Sistema; por tanto, no tiene carácter punitivo, es voluntaria y temporal. Sin embargo, adquiere obligatoriedad en el sentido de ir garantizando la calidad de programas académicos y de las instituciones para trabajar comprometidamente en no perder este reconocimiento. Adicional a ello, como lo menciona la Ley 30 de 1992 en el capítulo V “De los sistemas nacionales de acreditación e información”: Las instituciones que se acrediten, disfrutarán de las prerrogativas que para ellas establezca la ley y las que señale el Consejo Superior de Educación Superior.

Como marco básico de referencia y orientación para la autoevaluación institucional y de programas académicos con fines de acreditación de alta calidad, la Universidad del Valle ha asumido los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación. Tal como ellos lo manifiestan, las guías de procedimientos publicadas por el CNA hacen 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 son de carácter indicativo. Constituyen 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. (CNA)

En este sentido, la Universidad ha definido un modelo de autoevaluación cuyos objetivos son (Univalle, 2012):

- Poner en marcha la autoevaluación de los procesos misionales, de la gestión académica, administrativa y financiera.
- Identificar las fortalezas, debilidades y proponer alternativas de mejoramiento permanente.
- Evaluar las “prácticas de trabajo” académico, administrativo y proponer las modificaciones para su innovación y actualización permanentes.
- Informar oportunamente a la comunidad universitaria, a los sectores institucionales, a los sectores productivos, a la comunidad y a los usuarios, sobre la calidad de sus programas y procesos académicos.

Dichos procesos de autoevaluación se fundamentan en principios, valores, propósitos, prácticas y procesos que permitan alcanzar los objetivos (Figura 7).

La autoevaluación en la Universidad del Valle se basa en tres principios fundamentales:

1. **Participación**, convoca a la participación de la comunidad universitaria.
2. **Coherencia**, utiliza instrumentos, referentes y metodologías de autoevaluación diseñadas e interiorizadas por la comunidad universitaria, los cuales reflejan la realidad del programa o de la institución.

3. **Transparencia**, los resultados del proceso son conocidos, discutidos y realimentados con la comunidad universitaria.

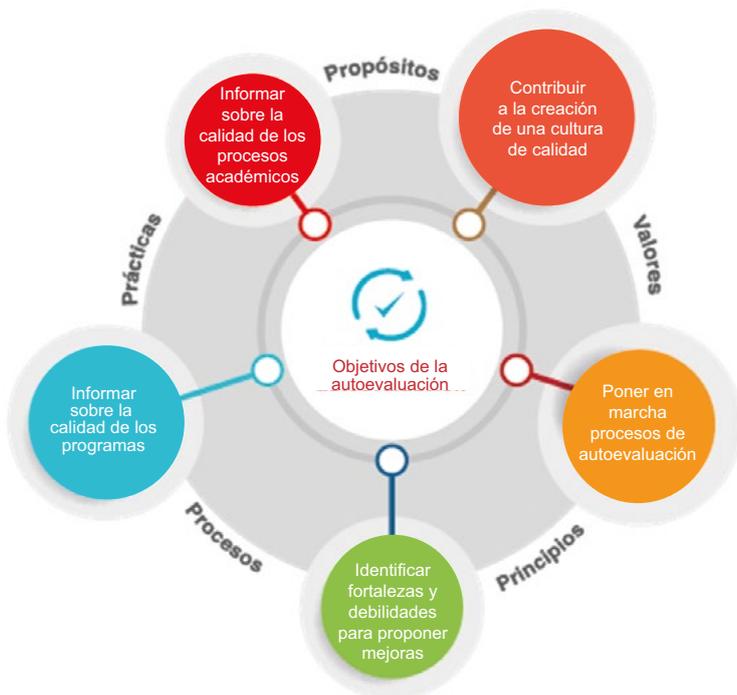


Figura 7. Objetivos del Modelo de Autoevaluación en la Universidad del Valle

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, la autoevaluación en la Universidad del Valle se caracteriza por la deliberación y ambiente de colaboración, la producción colectiva y aportes particulares, la transparencia y voluntad de mejoramiento, la capacitación y aprendizaje permanente de la comunidad universitaria y la reflexión propositiva, logrando que este proceso se realice en equipos de trabajo y con la participación de los diferentes estamentos y cuerpos colegiados de la institución. Se realiza teniendo en cuenta el ciclo Deming o ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar –PHVA– en cuatro etapas, como estrategia de mejoramiento continuo de la calidad, tal como se presenta en la Figura 8, que da cuenta de la articulación de los procesos de autoevaluación en la Universidad.

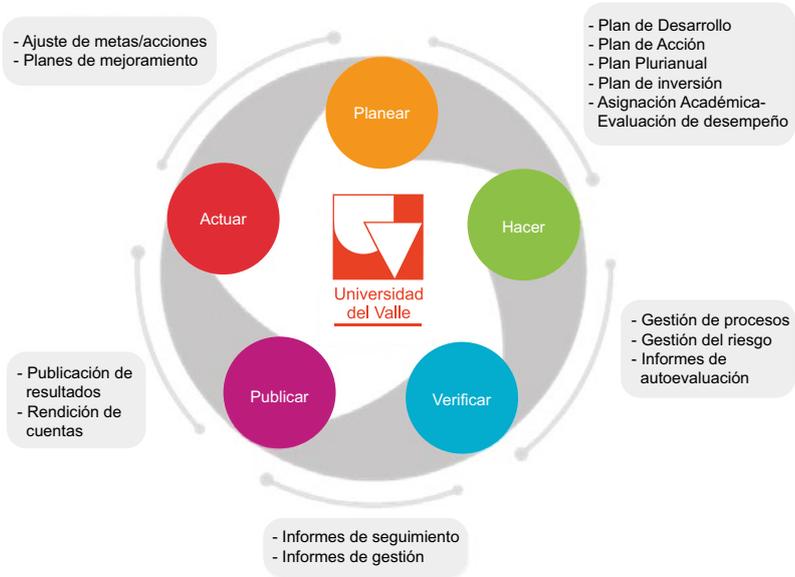


Figura 8. Articulación de los procesos en el marco del Sistema de Autoevaluación Institucional

Fuente: Elaboración propia.

- **Planear:** A través de las estrategias definidas en los planes estratégicos de desarrollo, planes de acción, planes de trabajo, planes de inversión y planes de riesgos, que permiten orientar a la Universidad sobre las metas y objetivos a alcanzar; y las actividades realizadas por las dependencias de la Universidad para su cumplimiento.
- **Hacer:** Se fundamenta en la gestión por procesos y de riesgos, así como en la elaboración de los informes de autoevaluación institucional y de programas académicos.
- **Verificar:** Se realiza a través de los informes de seguimiento y los informes de gestión que se presentan a los diferentes estamentos y a la dirección universitaria cada año, en la actualización de los registros calificados de los programas, en las acreditaciones de programas académicos y la acreditación institucional, en los planes de mejoramiento, en las evaluaciones de desempeño, en el Sistema de Gestión Integral de la Calidad, GICUV, con acciones correctivas, preventivas y de mejora e indicadores de gestión de los procesos y auditorías internas

realizadas por la Oficina de Control Interno y auditorías externas de los entes de control externo.

- **Publicar:** Aunque no hace parte del ciclo Deming de mejora continua, la Universidad del Valle lo incluye en su proceso, ya que como entidad pública debe dar fe de lo que hace y rendir cuentas a la sociedad, mediante la publicación de los resultados de la gestión realizada.
- **Actuar:** Llevado a cabo por la institución y lo que evidencia la cultura de autoevaluación, corresponde al ajuste de metas e indicadores y seguimientos a los planes de mejoramiento, resultado de las gestiones realizadas en los procesos misionales, de apoyo y estratégicos.

El Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 es una síntesis de los elementos fundamentales sobre los cuales la comunidad académica reflexiona en la tarea de definir alternativas futuras de crecimiento y desarrollo. Tales elementos se construyen en momentos en que la Universidad mantiene un importante grado de madurez a nivel local, nacional e internacional, que se refleja en resultados concretos, pero también en los momentos que aparecen nuevas condiciones en el entorno. Por todo ello, el fruto de esta reflexión colectiva orientará el desarrollo de la Institución y es la base para los planes de Desarrollo de las facultades, institutos y sedes, los planes programáticos y los planes de inversión durante el período 2015-2025. Los programas académicos tienen la posibilidad de diseñar sus planes de desarrollo, pero estos deben construirse con base en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional pues se busca que los procesos de la Universidad sean plenamente coherentes.

Requisitos fundamentales que orientan los procesos de acreditación de alta calidad

Con base en los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación y el Acuerdo CESU 01 de 2018, para iniciar un proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional de alta calidad se deben cumplir con los siguientes requisitos:

- De ser primera vez que se solicita el trámite de acreditación institucional, contar con al menos cinco (5) años de funcionamiento

continuo en el carácter institucional en el que se presenta al proceso (Instituciones Técnicas Profesionales, Tecnológicas, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, Universidades).

- La institución debe aportar certificación expedida por el Ministerio de Educación Nacional de que se encuentra al día con los requerimientos de información para el Sistema Nacional de la Educación Superior SNIES– de acuerdo con la normatividad vigente.
- No haber sido sancionada en los últimos cinco (5) años por incumplimiento de las normas aplicables a la educación superior.
- Informar de manera precisa la oferta académica con respecto al tipo, modalidad, metodología y el lugar de ofrecimiento de programas.
- Presentar el informe de autoevaluación dentro del año siguiente a la comunicación del resultado de la etapa de apreciación de condiciones iniciales, de conformidad con la guía de procedimiento publicada por el CNA y cuando su solicitud de acreditación sea por primera vez.

Para la modalidad de acreditación por sedes, al momento de presentar la solicitud de apreciación de condiciones iniciales y radicar el informe de autoevaluación, cada una de las sedes presentadas a evaluación deberán tener acreditados al menos el veinticinco por ciento (25%) de los programas de pregrado y posgrado acreditables. A partir del año 2020, el requisito de porcentaje de programas acreditados sobre los acreditables será del cuarenta por ciento (40%).

Para la modalidad de acreditación multicampus, al momento de presentar la solicitud de apreciación de condiciones iniciales y radicar el informe de autoevaluación, cada una de las sedes con oferta de programas de pregrado o posgrado, ubicadas en los municipios de las categorías especial (0), 1 y 2, deberán tener acreditados al menos el veinticinco por ciento (25%) de los programas acreditables. A partir del 2020, el requisito de porcentaje de programas acreditados sobre los acreditables para estas sedes será del cuarenta por ciento (40%).

Para iniciar un proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad de programas académicos se deben cumplir los requisitos que se presentan en la Figura 9:

Para programas académicos:



Figura 9. Requisitos que deben cumplir los programas académicos para iniciar un proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad

Fuente: Elaboración propia.

Bajo los requisitos anteriores, el proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad en la Universidad del Valle se ha ido construyendo mediante las siguientes siete fases:

1. Condiciones iniciales
2. Autoevaluación, plan de mejoramiento y presentación del informe al Consejo Nacional de Acreditación
3. Evaluación externa e informe de pares académicos
4. Comentarios del Rector al informe de evaluación externa
5. Evaluación final y concepto del Consejo Nacional de Acreditación
6. Reconocimiento público de la calidad
7. Seguimiento al Plan de Mejoramiento.

Estas fases, interrelacionadas entre sí, con el enfoque permanente de socialización y presentación de resultados a la comunidad académica, se presentan en la Figura 10, y constituyen el proceso para realizar una

efectiva autoevaluación, por lo que facilita su apropiación, adopta mecanismos de socialización, divulga y comunica, los encuentros, talleres, foros, reuniones, plegables, boletines, pendones, entre otros.

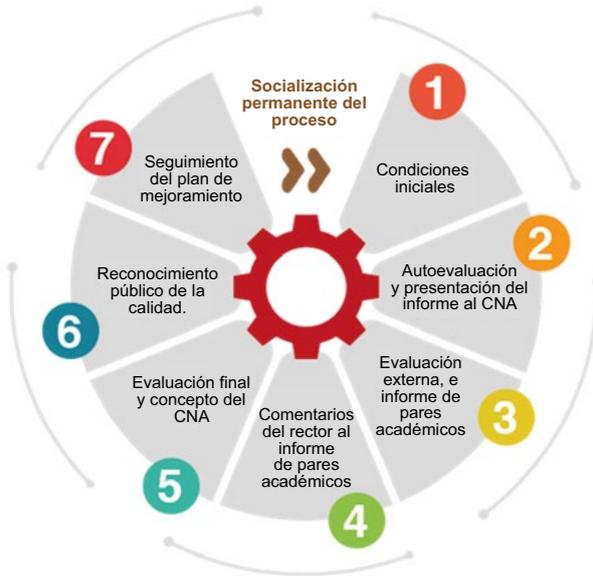


Figura 10. Fases del proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional y de programas de alta calidad en la Universidad del Valle

Fuente: Elaboración propia.

Fases del proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad

Fase I. Condiciones iniciales

El objetivo de esta fase es establecer el procedimiento general para iniciar el proceso de autoevaluación con fines de acreditación, tanto para la institución como para programas académicos.

Los lineamientos para realizar las condiciones iniciales de una institución o de un programa académico están definidos por el Consejo Nacional de Acreditación, en los acuerdos definidos por el Consejo Nacional de Educación Superior, y aplican para instituciones y programas académicos que realizarán el proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad por primera vez. El Acuerdo

Nro. 002 de 2012 CESU es la norma vigente para este proceso. El Documento de Condiciones Iniciales debe contener la siguiente información: Datos de creación, Registro Calificado, Aspectos Académicos, Información Docente, Estudiantes, Asuntos curriculares, Recursos del programa, Carta de la dirección del programa donde manifiesta la voluntad de acreditar el programa, Proyecto Educativo Institucional, Proyecto Educativo del Programa, Profesores y estudiantes, Plan de estudios, Año de iniciación y número de promociones de egresados, Grupos de investigación vinculados al Programa, productividad académica de los profesores, Convenios nacionales e internacionales vigentes y activos, Programas de proyección social, Resultados de las pruebas Saber-Pro.

Una vez el Consejo Nacional de Acreditación reciba la documentación, informará por escrito a la institución o programa académico para realizar visita de verificación. Sin embargo, las Instituciones de Educación Superior con acreditación de alta calidad vigente no reciben visita de condiciones iniciales.

Fase 2. Modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad

El modelo de autoevaluación se divide en siete etapas: 1) Confirmación del proceso, 2) Definición del modelo de autoevaluación, 3) Análisis de los aspectos a evaluar documentales y estadísticos, 4) Análisis de los aspectos a evaluar de opinión, 5) Consolidación de resultados, 6) Elaboración del plan de mejoramiento y 7) Consolidación del informe de autoevaluación (véase Figura 11).

A continuación, se describe cada una de las etapas y sus actividades:

1. Confirmación del proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad

Una vez aprobado por el Consejo Nacional de Acreditación, la institución o los programas académicos que inicien el proceso de autoevaluación deben remitir una comunicación del Representante Legal de la institución, dirigida al CNA, en la que se exprese:

- a. La voluntad de la institución de acreditar uno o varios de sus programas académicos
- b. Que conoce el contenido del documento Lineamientos para la Acreditación
- c. Que la institución cumple con las condiciones iniciales, adjuntando a ella el cronograma que evidencia la entrega del informe de autoevaluación al año siguiente.

Para los casos en el que la institución o el programa académico desee realizar renovación de acreditación, solo se requiere la carta de confirmación del inicio del proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad.

Así mismo, el programa académico debe conformar el Comité de autoevaluación el cual tiene las siguientes funciones:

- a. Conocer los lineamientos para procesos de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad.
- b. Conocer el modelo de autoevaluación de la Universidad del Valle.
- c. Elaborar el cronograma de actividades.
- d. Definir los grupos de trabajo.
- e. Revisar documentos existentes: Evaluaciones, conceptos, modelo del CNA.
- f. Evaluar la pertinencia de cada aspecto de evaluación.
- g. Analizar los instrumentos de recolección de información.
- h. Buscar, analizar y valorar la información del programa académico.
- i. Definir los mecanismos de participación y capacitación a la comunidad universitaria sobre el proceso.
- j. Informar constantemente sobre los avances del proceso a la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica.
- k. Identificar las oportunidades de mejoramiento.
- l. Elaborar el documento de autoevaluación.
- m. Preparar y acompañar la visita de pares académicos.
- n. Analizar y responder a las consideraciones del informe de evaluación externa.
- o. Evaluar a los pares académicos.
- p. Realizar los cuadros maestros.
- q. Acompañar al director de programa académico en el seguimiento al Plan de Mejoramiento.

El comité de autoevaluación debe estar integrado por personas de diferentes estamentos de la comunidad universitaria que se relacionen con el programa, como profesores, estudiantes, directivos, personal administrativo, egresados, empresarios, entre otros. Este Comité puede ser el mismo del programa académico. En todo caso, el director de programa académico será el líder del proceso de autoevaluación. Serán sus funciones: a) Conformar el comité de autoevaluación, b) Construir el documento final de autoevaluación y c) Atender la visita de pares.

2. Definición del modelo de autoevaluación

La definición del modelo de autoevaluación en la Universidad del Valle fue resultado del proceso de autoevaluación institucional que se adelantó con base en la Resolución Nro. 031 de junio 13 de 2002 del Consejo Superior, en el cual se convocó la participación de las dependencias académicas y administrativas para la organización de los factores objeto de análisis. Se realizaron actividades con Consejo Superior, Consejo Académico, Comité de Investigaciones, Comité Central de Currículo, Comité de Asignación y Reconocimiento de Puntaje, Consejo de Facultad o instituto académico, escuelas y departamentos, para generar directrices, suministrar información, aportar elementos conceptuales, revisar documentos, socializar los equipos, el modelo de autoevaluación, apoyar la difusión de la autoevaluación y hacer aportes al plan de mejoramiento.

Esta dinámica de grupos y subgrupos permitió apropiarse del proceso, comprender la responsabilidad institucional que tiene cada estamento, reflexionar acerca de las fortalezas y las debilidades, sensibilizarse e identificar el impacto de la institución en el desarrollo social de la región.

El modelo metodológico en la Universidad del Valle ha hecho parte de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación, e incluye aspectos como: Definición (que involucra la selección de los elementos de evaluación como factores, características y aspectos; definición de equipos de trabajo, asignación de ponderaciones de factores y características); análisis de información documental y recolección de datos estadísticos (que incluye calificación de aspectos de evaluación de tipo documental y estadístico, definición y calificación de aspectos de opinión –encuestas–) y finalmente, la valoración de aspectos documentales, estadísticos y de opinión.

Estos procesos se realizan desde 2005 hasta hoy, pero en el transcurso de los años y especialmente posterior a la renovación de la acreditación de alta calidad, se ha presentado una evolución en el desarrollo de cada aspecto de evaluación, los cuales se han convertido en una pieza importante a la hora de definir la metodología del proceso. Esta evolución se evidencia durante el periodo 2016 a 2018, en donde el número de aspectos de evaluación disminuyó en un 34%, pasando de 231 a 152 aspectos, lo influyó en un cambio de los esquemas y del “cuadernillo de aspectos a evaluar”, así como en los formatos de encuestas.

Esta evolución obedece a un trabajo juicioso, en el cual el equipo de trabajo de autoevaluación efectuó reuniones de revisión y verificación, partiendo de un concepto fundamental como es la *pertinencia*

de los aspectos por evaluar, pues es esta la que marca la diferencia a la hora de definir dichos aspectos entre instituciones y posiblemente entre programas académicos dentro de la misma institución.

Es frecuente que instituciones externas quieran conocer la metodología, los aspectos de evaluación, las ponderaciones y los esquemas que han llevado a la Universidad del Valle a obtener la Acreditación de Alta Calidad, por lo que dentro de los principios de responsabilidad social en los que se sustenta, está apoyar y socializar la experiencia para beneficio de la educación superior, resaltando cómo ha sido el trabajo realizado para lograr ser considerada una institución de alta calidad.

A continuación, se presenta cada etapa del modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad para la Universidad del Valle.

2.1 Selección del modelo de autoevaluación

Como se ha señalado antes, en sus procesos de autoevaluación, la Universidad del Valle sigue los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación para procesos de acreditación institucional y de programas académicos, en los cuales se definen los siguientes elementos de evaluación (CNA, 2013):

Factores: Para el proceso de acreditación de instituciones y programas académicos, los factores que el Consejo Nacional de Acreditación ha identificado como pilares para la valoración deben ser vistos desde una perspectiva sistémica, ya que ellos se expresan de una manera interdependiente.

Características: Las características de calidad son propias de la educación superior y expresan referentes universales y particulares de la calidad que pueden ser aplicables a todo tipo de institución o de programa académico. Sin embargo, su lectura podrá ser diferenciada para dar cuenta de la diversidad de programas, de las especificidades que surgen, de la existencia de diferentes tipos de institución y de la individualidad de misiones y proyectos institucionales.

Aspectos por evaluar: Con el ánimo de hacer perceptible, hasta donde sea posible, el grado de calidad alcanzado, se ha procedido a desplegar las características en una serie de aspectos de evaluación, que se hacen observables y valorables. Estos aspectos son cuantitativos o cualitativos, y los programas podrán hacer adaptaciones cuando se considere pertinente, de acuerdo con su naturaleza y características. En la utilización del modelo se deben emitir juicios sobre el cumplimiento de las características de calidad, así como establecer las

posibles alternativas de acción que permitan avanzar en el logro de una mayor calidad.

A continuación, se despliegan los factores, características y aspectos a evaluar definidos por el Consejo Nacional de Acreditación para las instituciones y programas académicos de pregrado, maestrías y doctorados, y especialidades médicas.

Tabla 1. Modelo de Autoevaluación Institucional

Factores para acreditación institucional según el CNA	Número de características	Número de aspectos por evaluar
1. Misión y proyecto institucional	3	9
2. Estudiantes	3	14
3. Profesores	5	19
4. Procesos académicos	3	10
5. Visibilidad nacional e internacional	2	18
6. Investigación, innovación y creación artística y cultural	2	20
7. Pertinencia e impacto social	2	14
8. Procesos de autoevaluación y autorregulación	3	11
9. Bienestar Institucional	1	10
10. Organización, administración y gestión	3	23
11. Recursos de apoyo académico y planta física	2	14
12. Recursos financieros	1	8
Total	30	170

Tabla 2. Modelo de Autoevaluación Programas de Pregrado

Factores para acreditación de programas de pregrado según el CNA	Número de características	Número de aspectos por evaluar
1. Misión y proyecto institucional	3	11
2. Estudiantes	4	13
3. Profesores	8	23
4. Procesos académicos	11	48
5. Visibilidad nacional e internacional	2	7

Continúa

Factores para acreditación de programas de pregrado según el CNA	Número de características	Número de aspectos por evaluar
6. Investigación, innovación y creación artística y cultural	2	11
7. Bienestar institucional	2	9
8. Organización, administración y gestión	3	13
9. Impacto de los egresados en el medio	2	11
10. Recursos físicos y financieros	3	6
Total	40	152

Tabla 3. Modelo de Autoevaluación Programas de Posgrado

Factores para acreditación de programas de maestrías y doctorados según el CNA	Número de características	Número de aspectos por evaluar
1. Cumplimiento de los objetivos del programa y coherencia con la visión y misión de la Universidad	1	1
2. Estudiantes	3	15
3. Profesores-Investigadores	4	18
4. Procesos académicos y lineamientos curriculares	4	14
5. Investigación, generación del conocimiento y producción artística	3	13
6. Articulación con el entorno	3	7
7. Internacionalización, alianzas estratégicas e inserción en redes científicas globales	3	11
8. Bienestar y ambiente institucional	1	6
9. Graduados y análisis del impacto	2	7
10. Recursos físicos y gestión administrativa y financiera	5	15
Total	29	109

Tabla 4. Modelo de Autoevaluación Programas de Especialidades Médicas

Factores para acreditación de programas de especialidades médicas según el CNA	Número de características	Número de aspectos por evaluar
1. Definición, Visión y Misión institucional y coherencia con los objetivos y misión del programa	3	6
2. Estudiantes	4	10
3. Profesores	4	14

Continúa

Factores para acreditación de programas de especialidades médicas según el CNA	Número de características	Número de aspectos por evaluar
4. Procesos académicos y lineamientos curriculares	4	5
5. Investigación, desarrollo tecnológico e innovación	3	4
6. Articulación con el entorno y proyección social	3	6
7. Internacionalización, movilidad e inserción en redes y asociaciones científicas y académicas	3	4
8. Bienestar y ambiente institucional	2	4
9. Graduados, deserción, permanencia y análisis del impacto	3	7
10. Recursos físicos, gestión administrativa y financiera	3	5
Total	32	65

Teniendo en cuenta que el Consejo Nacional de Acreditación ofrece a las instituciones y programas académicos libertad para definir nuevos aspectos de evaluación, de acuerdo con la naturaleza de cada uno de ellos, y de realizar procesos de autoevaluación acordes con sus condiciones (sin modificar los factores definidos en el modelo de autoevaluación), la Universidad del Valle definió su propio modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad, realizando modificaciones a los aspectos evaluables, siendo estos actualizados permanentemente de acuerdo con los avances, situaciones cambiantes de la institución y sus programas, guardando coherencia con la política de calidad definida por la Universidad. Este modelo será la base para cada una de las actividades siguientes del proceso.

El modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad definido por la Universidad del Valle ha generado una conciencia colectiva hacia la implementación de estas nuevas dinámicas para asegurar la calidad y fortalecer la “cultura de autoevaluación”; expresando en diferentes contextos la importancia de la calidad para la institución y como ésta da garantía de mejoramiento.

La Universidad del Valle ha interiorizado que este ejercicio es un trabajo inductivo que parte de lo particular a lo general, inicia con los aspectos a evaluar los cuales dan respuesta a unas características, unos conjuntos de características dan respuesta a un factor, y el conjunto de factores da respuesta al Programa o a la institución autoevaluada como un todo.

2.2 Definición de los equipos de trabajo

Tal como se mencionó en el numeral 1 de la Fase 2, el programa académico debe definir el comité de autoevaluación o el comité de programa, el cual tiene como una de sus funciones, buscar, analizar y valorar la información del programa académico para la elaboración del documento de autoevaluación.

De esta manera, se sugiere que cada uno de los factores del proceso de autoevaluación sean distribuidos entre los miembros del Comité (preferiblemente de acuerdo con el grado de conocimiento de cada factor) definiendo un líder cuya responsabilidad será iniciar el análisis y consolidación de la información. Es importante que el responsable de cada factor tenga el apoyo de personal de la comunidad universitaria, con el objetivo de complementar la información y elaborar el documento de manera articulada entre diferentes miembros con participación en el programa académico.

2.3 Asignar ponderación a factores y características

El modelo sugerido por el Consejo Nacional de Acreditación es complementado con la ponderación de sus elementos de evaluación (factores y características) dentro del modelo global acogido. Esta ponderación refleja el grado de importancia que tiene cada factor y característica en la calidad, ya sea de la institución o el programa, la cual estará determinada por su naturaleza individual y por el Proyecto Educativo Institucional que responde a los lineamientos y estrategias definidas por la institución en su propósito educativo; ello permitirá dar una justificación adecuada a cada ponderación.

Considerando que los procesos de autoevaluación tienen un carácter cualitativo, se utilizan estrategias de ponderación que permiten definir parámetros numéricos que transforman los aspectos cualitativos y las apreciaciones de la comunidad académica en valores cuantitativos, obteniendo una calificación final sobre el grado de cumplimiento de los factores y características de calidad.

Para realizar este proceso, el comité de autoevaluación debe considerar cada factor como un objeto de análisis, teniendo en cuenta la incidencia de cada uno de ellos sobre la calidad de la institución o programa académico, y sobre esta base determinar el «peso o grado de importancia relativa» que tiene cada factor para lograr el objetivo de calidad.

Esta ponderación es una propuesta que debe ser analizada para su implementación o modificación, en donde se pueden utilizar diversas metodologías como el consenso del Comité, la evaluación de cada miembro del Comité a cada factor y característica, entre otros. Otro método

para la asignación de ponderación de factores y características es realizar la actividad en los comités de currículo de facultad o instituto (como ejemplo, la Facultad de Salud de la Universidad del Valle definió una sola ponderación para sus siete programas académicos de pregrado).

En la distribución del peso de los factores en el modelo de ponderación se debe tener en cuenta que dentro de cada factor la suma de las ponderaciones de sus respectivas características debe ser 100% y la suma de las ponderaciones de cada factor igualmente debe ser 100%, como se presenta en el siguiente ejemplo:

Tabla 5. Ejemplo del Modelo de Ponderación de Factores para Programas de Pregrado

Factores	Ponderación
1. Misión y proyecto institucional	10,3%
2. Estudiantes	7,4%
3. Profesores	8,8%
4. Procesos académicos	11,8%
5. Visibilidad nacional e internacional	11,8%
6. Investigación, innovación, creación artística	10,3%
7. Bienestar institucional	8,8%
8. Organización, administración y gestión	11,8%
9. Impacto de los egresados en el medio	8,8%
10. Recursos físicos y financieros	10,3%
Total	100%

Tabla 6. Ejemplo del Modelo de Ponderación de Características para Programas de Pregrado

Factor 1. Misión y Proyecto Institucional	Ponderación
Característica 1. Misión, Visión y Proyecto Institucional	33,3%
Característica 2. Proyecto Educativo de Programa	29,7%
Característica 3. Relevancia Académica y Pertinencia Social del Programa	37,0%
Total	100%

2.4 Definir los aspectos por evaluar

Como se mencionó en la actividad 2, las características se especifican y precisan en aspectos por evaluar, los cuales son cuantitativos y cualitativos. En el modelo de autoevaluación de la Universidad del Valle se identifican tres tipos de indicadores según la naturaleza de la información y se clasifican en documentales, estadísticos y de opinión, con referencia a la comunidad universitaria.

- **Aspectos documentales:** Representan la información cualitativa del proceso relacionada con normalización, existencia de documentos, acuerdos institucionales e interinstitucionales, legalización, reglamentación, informes de gestión, entre otros; sin embargo, no necesariamente tiene que estar soportada por algún documento oficial, basta con hacer una descripción de elementos o sucesos cuya evidencia exista y sea asequible.
- **Aspectos estadísticos:** Evalúan la existencia de materiales, recursos físicos o locaciones. Se soportan en información numérica sobre su inventario o sobre su porcentaje de distribución, asignación o utilización, como es el caso de la mayoría de los aspectos de evaluación sobre recursos físicos y financieros. Igualmente comprende la información clasificada como estadísticas históricas.
- **Aspectos de opinión:** Evalúan la apreciación, grado de satisfacción, nivel de acuerdo, conocimiento general, entre otros. Los mecanismos utilizados para su respuesta son las encuestas, pero pueden utilizarse otros mecanismos como los foros, talleres, grupos focales, entre otros.

La experiencia de la Universidad del Valle ha evidenciado que el proceso de autoevaluación implica la necesidad de otorgar un mayor porcentaje de análisis a los aspectos documentales y estadísticos (alrededor de un 70%) y en menor proporción al análisis de los aspectos de opinión (encuestas un 30%), cambiando la percepción en la cual un proceso de autoevaluación solamente consiste en la elaboración y aplicación de encuestas.

Por esta razón se da una determinada importancia a la consolidación y análisis de cada uno de los aspectos por evaluar antes del inicio del proceso, con el fin de identificar aquellos que realmente permitan evaluar las condiciones del programa académico o de la institución. Ello permitirá simplificar posteriormente el análisis de los aspectos de opinión.

3. Análisis de la información documental, recolección de datos estadísticos y de opinión

La revisión de cada aspecto por evaluar permite la definición de las fuentes y las herramientas apropiadas para la recolección de información, lo que contribuye a la valoración de la calidad del programa académico o de la institución. Dichas fuentes pueden ser de dos tipos: Documentales y no documentales (Figura 12).

Análisis de la información documental y recolección de datos estadísticos

Nombre	Tipo	Descripción
<p>Fuentes documentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión documental - Documentos institucionales - Información estadística 	<p>Corresponde a los documentos soporte que evidencian la historia de la Universidad del Valle y del programa académico, así como también sus políticas y referentes de decisión: registros, información estadística, documentos (informes de gestión, resoluciones y acuerdos de la Universidad).</p>
<p>Fuentes no documentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas dirigidas a los diferentes estamentos de la comunidad universitaria. - Entrevistas, entre otros mecanismos (por ejemplo: talleres, foros); 	<p>Estas recogen la opinión de los diferentes estamentos (profesores, estudiantes, directivos, personal apoyo administrativo, egresados, empleadores) que, desde sus distintos espacios de vinculación con la Universidad, aportan información sobre las dimensiones de calidad consideradas en el proceso de autoevaluación.</p>

Figura 12. Tipos de fuentes de información

Fuente: Elaboración propia.

3.1 Calificación de aspectos de tipo documental y estadístico

La forma de calificación de cada aspecto de evaluación es distinta, dada la naturaleza de estos. En el caso de los aspectos documentales se tienen en cuenta los criterios que se presentan en la Figura 13:



Figura 13. Criterios para la calificación de los aspectos por evaluar de tipo documental estadístico

Fuente: Elaboración propia.

Para el caso de los aspectos estadísticos, además de utilizar los mismos criterios, también puede tenerse en cuenta valores predeterminados como metas propuestas por la institución o el programa académico y realizar una evaluación entre los valores esperados y lo observado.

Dado que estas valoraciones se realizan en forma cualitativa a través de la revisión documental y de estadísticas históricas, luego de revisar los soportes necesarios el evaluador encargado del factor genera una calificación sobre el cumplimiento del aspecto en una escala numérica de referencia, la cual fue determinada teniendo en cuenta que el documento o información requerida cumple con los criterios mencionados.

3.2 Definición y calificación de aspectos de opinión (encuestas)

En cada una de las etapas del proceso de autoevaluación es de suma importancia la participación de la comunidad universitaria; por consiguiente, a través de la experiencia los estamentos claves en el proceso que se han identificado y han sido importantes para encuestar, se relacionan a continuación en la Figura 14.

Estudiantes: Son todos los estudiantes matriculados en el programa académico, durante los periodos académicos definidos por el programa. Sin embargo, se debe tener en cuenta que un estudiante de primer o segundo semestre no siempre tiene la información suficiente del programa para formarse una percepción de determinados aspectos que se

consultan en la encuesta. Ante esta situación se proponen dos opciones: Por un lado, excluir de las encuestas a este grupo de estudiantes para evitar una información errada o desactualizada; por otro lado, se puede realizar una socialización a todos los estudiantes, incluyendo los de primeros semestres, para informarlos acerca del proceso y sus diferentes etapas, conociendo la importancia de su papel en éste.

Profesores: Se toman como referencia los profesores que durante el último año fueron responsables de las asignaturas que conforman el currículo del programa. Inicialmente se puede encuestar la población de un estamento, pero se debe tener en cuenta que hay profesores de contratación hora cátedra que pueden no conocer plenamente el programa académico. Para ellos también es recomendable realizar una socialización e informarles también acerca del proceso y sus diferentes etapas.

Directivos: Se sugiere incluir a decano(a), vicedecano/coordinador académico, vicedecano/coordinador de Investigaciones, director de escuela/departamentos/secciones, director del programa académico.

Nota: En el caso donde dos o más programas de la misma facultad hayan aplicado encuesta a directivos en el mismo periodo, se tomará la información del primer programa encuestado, respecto a los directivos en común de dicha facultad, la cual se utilizará para los demás programas.

Personal de apoyo administrativo: Comprende los funcionarios de la Universidad del Valle que sustentan el funcionamiento logístico y administrativo inmediato de las tareas necesarias en el desarrollo del programa académico. Para definir el número de personal administrativo que participa se define un tamaño de muestra que represente un determinado porcentaje del total de la población.

Graduados: Profesionales que obtuvieron su título en la Universidad del Valle en los años comprendidos en el periodo de autoevaluación. Para establecer el número de graduados se define un tamaño de muestra que represente un determinado porcentaje del total de la población, distribuido por los años registrados.

Empleadores: Son entidades del sector público o privado que en los últimos años del periodo de autoevaluación hayan empleado a graduados del programa académico de la Universidad, y que sean responsables o supervisores directos de ellos. La fuente de información sobre empleadores se obtiene de los graduados encuestados y las bases de datos del programa.

Los aspectos de evaluación del tipo opinión (encuestas) pueden desarrollarse por medio físico o virtual, de acuerdo con el interés de la institución o programa académico.

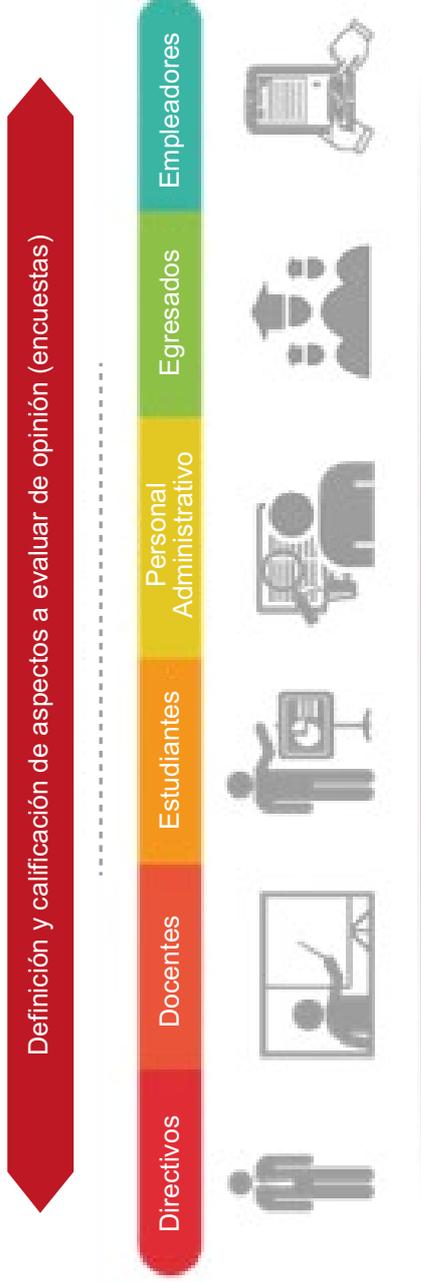


Figura 14. Criterios para la calificación de los aspectos por evaluar de tipo encuestas.

Fuente: Elaboración propia.

4. Valoración de aspectos documentales, estadísticos y de opinión

En el modelo de autoevaluación de la Universidad del Valle los criterios que orientan el proceso de calificación para el grado de cumplimiento en cada uno de los aspectos por evaluar son medidos mediante la siguiente escala no numérica:

- a. Se cumple plenamente
- b. Se cumple en alto grado
- c. Se cumple aceptable
- d. No se cumple (insatisfactorio)

Sin embargo, como la metodología de evaluación considera el uso de aspectos de evaluación tanto cualitativos como cuantitativos (a fin de demostrar el nivel de calidad que se está probando) y estos expresan atributos susceptibles de recibir un valor numérico o una apreciación cualitativa, se hizo necesario la utilización de escalas numéricas.

Por consenso del comité de autoevaluación se define una escala numérica de referencia que va de 1 a 5, tomando como base la equivalencia en la escala cualitativa que se presenta en la Tabla 7, y en la cual se maneja el concepto de semaforización para indicar los diferentes grados de cumplimiento.

Sobre estos equivalentes se realiza la valoración del cumplimiento del conjunto de aspectos por evaluar, generando la valoración de las características y el factor al cual pertenecen, obteniendo un resultado que indica cuán cercano está el programa o la institución al óptimo de calidad. La evaluación de los aspectos se lleva a cabo mediante dos procedimientos:

1. **Calificación directa:** Para los aspectos por evaluar de tipo documental y estadístico.
2. **Gradación:** Para los aspectos de opinión valorados mediante encuesta.

Tabla 7. Equivalentes numéricos a la escala de valoración cualitativa

Grado de cumplimiento	Gradación no numérica	Intervalo de Calificación		Valor Porcentaje (%) SACES - CNA	
		Desde	Hasta	Desde	Hasta
Plenamente	A	4.5	5.0	90	100
Alto Grado	B	3.8	4.4	76	89
Aceptable	C	3.0	3.7	60	75
Insatisfactorio	D	1.0	2.9	0	59

Los resultados que se obtienen a través de la tabulación y procesamiento de las encuestas de opinión se presentan en tablas de frecuencia con sus respectivas gráficas, en las cuales se sintetiza la distribución porcentual de las opciones de respuesta para cada pregunta de la encuesta; por tanto, se definen algunos criterios para convertir estas tablas de frecuencia a la escala de valoración adoptada. Los criterios establecidos varían dependiendo del tipo de escala de medición empleada para las preguntas de la encuesta, las cuales fueron: Escalas dicotómicas y escalas ordinales.

Escalas dicotómicas: La respuesta del encuestado se limita a dos niveles (Sí o No).

Escalas ordinales: Tienen cinco categorías de respuesta, conformadas por dos niveles positivos, uno intermedio, uno negativo y uno que puede actuar como nivel negativo o de filtro de población, según el contexto del aspecto que se evalúa.

a. Totalmente de acuerdo	a. Excelente
b. En gran medida de acuerdo	b. Bueno
c. Parcialmente en desacuerdo	c. Regular
d. En desacuerdo	d. Malo
e. No sabe	e. No sabe

Para ambos tipos de escalas el criterio de conversión numérica empleado se muestra en la Tabla No. 8, tomándose como referencia el porcentaje de respuestas positivas obtenidas (P+).

Tabla 8. Criterios de evaluación numérica sobre la percepción de los diferentes estamentos

Siendo P+ % de respuestas en categorías positivas (A y B) o (SI)		
Grado de cumplimiento	Criterio	Calificación
Plenamente (A)	$P+ \geq 0.8$	4.5 - 5.0
Alto Grado (B)	$0.65 \leq P+ < 0.8$	3.8 - 4.4
Aceptable (C)	$0.5 \leq P+ < 0.65$	3.0 - 3.7
Insatisfactorio (D)	$P+ < 0.5$	0.1 - 2.9

Posterior a la calificación de todos los aspectos de evaluación (documentales, estadísticos y de opinión), los resultados son consolidados en un archivo de cálculo en formato Excel, a través de la cual interactúan con las diferentes ponderaciones de los factores y las características, para lograr una valoración del nivel de cumplimiento en cada uno de

estos componentes del modelo de autoevaluación, es decir que se pueden observar qué factores o características o aspectos evaluados pueden identificarse como fortalezas y oportunidades de mejora.

Los resultados obtenidos de forma parcial (aspectos, características y factores), así como la calificación global se encuentran en escala de 1-5 y se agrupan según los criterios establecidos en la Tabla 1, generando un gráfico radial o más conocido como gráfico de telaraña, en el que se usan los mismos colores del grado de cumplimiento, y permite también evaluar cuán cercano está el programa al óptimo de calidad como se muestra en la Figura 15.

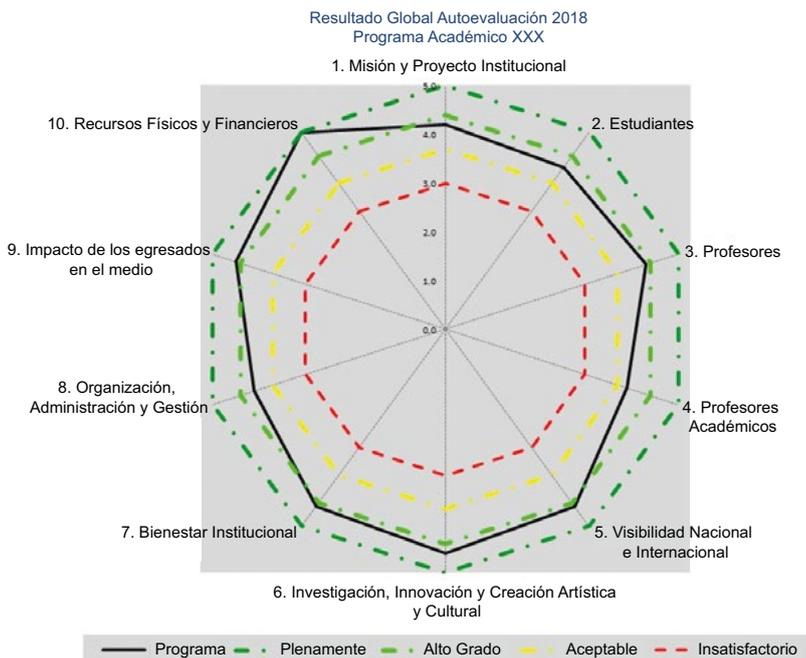


Figura 15. Resultado global de la autoevaluación de programas académicos

Fuente: Elaboración propia.

5. Socialización de los resultados del proceso

Los resultados finales del proceso de autoevaluación con fines de acreditación deben ser socializados a la comunidad universitaria, tanto de la institución como del programa académico. Estas socializaciones pueden realizarse a través de charlas y grupos focales que permitan

conocer el concepto y la percepción que la comunidad tiene de la institución o del programa académico. Los resultados de estas socializaciones permitirán identificar aspectos que pueden incluirse como oportunidades de mejora o para fortalecer los análisis realizados en cada factor evaluado.

6. Plan de mejoramiento

El informe de autoevaluación debe presentar un plan de mejoramiento. En dicho plan se debe plantear cómo piensa el programa seguir profundizando sus fortalezas y cómo va a responder para la superación de sus debilidades. Este plan debe incluir metas que permitan hacer un seguimiento al mismo, así como un cronograma que soporte las actividades por realizar, responsables, recursos para su financiación e indicadores de gestión que permitan monitorear su desarrollo. La planificación institucional se debe articular con los planes de mejoramiento de cada uno de los programas. (CNA, 2013)

Por lo anterior, la Universidad del Valle ha trabajado en la implementación de una metodología que permita la formulación adecuada de los planes de mejoramiento. Para ello se han identificado los aspectos relevantes para llevar a cabo un plan adecuado a las condiciones del programa, enfocado al mejoramiento continuo y proyectado hacia objetivos claros y alcanzables. También se ha diseñado una matriz de planeación, cuyo objetivo principal es relacionar las oportunidades de mejoramiento identificadas y definir acciones, indicadores, metas, responsables y recursos.

6.1 Aspectos relevantes para elaborar los planes de mejoramiento

Para elaborar los planes de mejoramiento es importante tener en cuenta los aspectos que se mencionan a continuación, los cuales se han identificado dentro de la experiencia de la Universidad del Valle en los procesos de autoevaluación de los programas académicos:

1. Las oportunidades de mejoramiento deben reflejarse en el documento y coincidir con el análisis de cada factor.
2. Los aspectos que tuvieron una calificación insatisfactoria o aceptable, deben ser prioridad en el momento del análisis.
3. Las oportunidades de mejoramiento por factor no deben ser superiores a cuatro y pueden comprender la realización de varias actividades.
4. Los indicadores del plan de mejoramiento a diferencia de los aspectos a evaluar del informe de autoevaluación contribuyen a minimizar la debilidad encontrada.

5. Las oportunidades de mejoramiento deben diferenciarse de las tareas propias de la gestión y del trabajo diario.

6.2 *Matriz para elaborar el plan de mejoramiento resultado de la autoevaluación*

A continuación, se detallan los elementos que componen la matriz de plan de mejoramiento (ver Anexo), resultado de la autoevaluación realizada por el programa académico:

1. **Factor:** Hace referencia a las áreas de desarrollo institucional objeto de análisis, identificadas como pilares para la valoración de los programas académicos, de acuerdo con los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación, CNA, Modelo de Autoevaluación Universidad del Valle.
2. **Plan Estratégico de Desarrollo:** Es la articulación del plan de mejoramiento con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional de cada periodo. Esta columna será diligenciada por la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica –DACA–.

El propósito de este aspecto es articular las acciones de la institución y de cada programa académico con las estrategias y programas vigentes, que describen la formulación estratégica que desarrollará la Universidad en este periodo, y de esta forma maximizar sus oportunidades y potenciar sus fortalezas, con el objeto de desarrollar su misión y buscar un mejor desempeño de la institución con énfasis en sus áreas misionales.

3. **Oportunidad de mejoramiento:** Corresponde a las oportunidades de mejora identificadas por el programa académico o la institución como debilidades en el proceso de autoevaluación y que se han registrado al final de cada factor, con el fin de que el plan de mejoramiento sea coherente con el resultado de la autoevaluación.

Las oportunidades de mejoramiento se clasifican en tres (3) grupos:

- Oportunidades de mejoramiento que pueden realizarse por el programa académico.
- Oportunidades de mejoramiento que requieren de la decisión de políticas institucionales y que deben ser aprobadas por la dirección universitaria. En este caso, el programa académico puede presentar propuestas ante la escuela o departamento, para que a través de la facultad o instituto puedan ser analizadas por la dirección universitaria.

- Oportunidades de mejoramiento que requieren recursos de inversión institucional y que el programa académico no tiene la capacidad financiera para atender por sí mismo, debido a que no tienen recursos financieros asignados. De esta manera, el programa académico podrá presentar proyectos de inversión para que sean analizados a nivel institucional, de manera que se puedan llevar a cabo procesos para la consecución de recursos, bien sea por fuentes externas de financiación o a través de financiación interna, ya que estas dependen de las decisiones y lineamientos estratégicos de la Universidad.

Para identificar las oportunidades de mejoramiento es importante tener en cuenta el grado de cumplimiento del indicador, de acuerdo con las fuentes de información que lo identifican (si es una fuente documental, estadística o de opinión). A cada grado de cumplimiento se ha asignado una variable del proceso de autoevaluación (fortalezas, oportunidades y debilidades) y a cada una de ellas, el tipo de acciones por realizar (mejora, preventiva y correctiva).

La Tabla 9 permite identificar la relación entre el grado de cumplimiento, el intervalo de calificación, las variables y el tipo de acciones por realizar.

Tabla 9. Relación entre las características del modelo de autoevaluación, las características del plan de mejoramiento y el tipo de acciones por realizar

Fuentes	Características del modelo de autoevaluación		Características del Plan de Mejoramiento	Tipo de acciones por realizar
	Grado de Cumplimiento	Intervalo de calificación	Variables del proceso de autoevaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Documental • Estadística • Opinión 	Plenamente	4.5 - 5.0	Fortalezas	Mejora
	Alto grado	3.8 - 4.5		
	Aceptable	3.0 - 3.8	Oportunidades	Preventiva
	Insatisfactorio	0.0 - 3.0	Debilidades	Correctiva

Ello indica que si la calificación obtenida es superior a 3.8, se consideran fortalezas. Las calificaciones inferiores a 3.8 y mayores a 3.0 se consideran oportunidades y las calificaciones entre 0 y 3.0 son consideradas debilidades.

- Las fortalezas son aquellos aspectos internos y positivos que diferencian a la Universidad de otras. Si se realizan acciones para continuar manteniendo las fortalezas, estas acciones se clasifican como “acciones de mejora”.
- Las oportunidades son situaciones positivas que se generan en el entorno y se identifican en el proceso de autoevaluación. Las oportunidades se convierten en oportunidades de mejoramiento cuando se definen estrategias que permiten convertirlas en fortalezas para la Universidad. Al definir acciones para atender las oportunidades y convertirlas en fortalezas, estas acciones se clasifican como “acciones preventivas”.
- Las debilidades corresponden a problemas o situaciones negativas identificadas en la autoevaluación y que deben ser eliminadas con oportunidades de mejoramiento para el sostenimiento de la calidad del programa. Las acciones definidas para atender las debilidades se clasifican en “acciones correctivas”.

4. Valoración de las oportunidades de mejoramiento: Cada oportunidad de mejoramiento que se ha identificado en el proceso debe tener un peso relativo de acuerdo con la importancia dada por el comité de programa a cada una de ellas, teniendo en cuenta el impacto que estas oportunidades de mejoramiento tienen sobre el programa académico. Por lo tanto, se define el peso de cada actividad por realizar como el peso relativo a partir de una escala de 1 a 100, completando un 100% por factor.

5. Definición de acciones o actividades para cada oportunidad de mejoramiento: Para este punto es necesario identificar en primer lugar la causa raíz del problema, ello permitirá examinar las situaciones que generan la ocurrencia de las fortalezas, oportunidades y debilidades, e identificar los aspectos que obstaculizan su mejoramiento. Posteriormente se definen las acciones o actividades que permitirán atender dicho problema.

El análisis de causas puede ser desarrollado a través de diferentes métodos, como por ejemplo “los 5 por qué”, “5M”, “lluvia de ideas”, “diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa”. Sin embargo, para la Universidad del Valle el método más común utilizado es el de “Los 5 por qué” (Serrat, O. (2017)).

Esta metodología permite a través de preguntas recurrentes sobre “por qué” (ocurre la situación planteada), llegar a la última causa de la oportunidad de mejoramiento identificada. A continuación, se presenta un ejemplo para aclarar esta metodología:

En el análisis del factor 2 se ha identificado como oportunidad de mejoramiento: La baja movilidad de los estudiantes del programa hacia otras instituciones a nivel nacional. ¿Cuáles pueden ser las posibles causas? Primero se deben analizar las situaciones asociadas a las causas principales y posteriormente preguntarse varias veces porque sucede la situación inmediatamente anterior. Por lo tanto, se encuentra:

1. *¿Por qué hay baja movilidad de los estudiantes del programa hacia otras instituciones a nivel nacional?*
R/ Porque los estudiantes desconocen los convenios de movilidad.
2. *¿Por qué los estudiantes desconocen los convenios de movilidad?*
R/ Porque los programas académicos desconocen los procesos.
3. *¿Por qué los programas académicos desconocen los procesos?*
R/ Porque se requiere una difusión de los convenios y procesos que involucran la movilidad.

Esta podría ser considerada la causa raíz del problema.

Una vez ha sido identificada la causa raíz, el programa académico debe definir las acciones o actividades que puede realizar para atender la oportunidad de mejoramiento identificada en el proceso de autoevaluación. Para nuestro ejemplo, una de las acciones que se puede definir es:

Realizar eventos con los estudiantes en los cuales se socialicen los convenios de movilidad vigentes en la Universidad.

- 6. Definición de indicadores:** Un indicador es la medida o grado de cumplimiento de la acción o actividad. En lo posible debe ser un indicador de resultado –porcentaje (%) o número (Nro.)–. Cada una de las acciones debe estar asociada a un indicador. Los indicadores deben reflejar el impacto que esperamos lograr para mejorar la oportunidad identificada. Para nuestro ejemplo tenemos como posibles indicadores:

- *Número de eventos realizados.*
- *Número de estudiantes que participan en los eventos de socialización.*

Es recomendable escoger un solo indicador; sin embargo, queda a discreción del programa o de la institución el número de indicadores con los cuales realizará el seguimiento a cada oportunidad.

7. **Valor de inicio:** Corresponde al valor que tiene el indicador en el año de inicio. Es la situación actual que presenta el programa en el momento de definir la acción.

Es decir, una vez identificada la acción y el indicador, se analiza si la institución o el programa académico han realizado algún tipo de actividad relacionada con lo que ha definido; en caso positivo se pone el número o el porcentaje de lo ejecutado en el momento del análisis. En caso negativo, su valor será cero (0), lo que indica que el programa académico iniciará acciones a partir de ese momento para atender la acción definida.

8. **Meta esperada en el periodo de tiempo de análisis:** Hace referencia al valor del indicador que se espera lograr cuando la acción haya sido ejecutada en el periodo de tiempo de análisis, el cual corresponde al número de año(s) en el(los) que se espera cumplir con la acción. Cada año se indica el valor del indicador que se espera lograr en el momento de ejecutar la acción. El periodo de tiempo de análisis es definido por el programa académico o la institución; sin embargo, se sugiere que el tiempo sea coherente con el periodo de vigencia del Plan de Acción Institucional que corresponde a cuatro años. Es decir, la institución o el programa académico definen en qué tiempo van a realizar la acción, y posteriormente establecen lo que esperan lograr en cada año para cumplir con el indicador planteado y de esta manera identificar las metas que espera alcanzar para reducir el impacto negativo de la oportunidad de mejoramiento (debilidad) identificada. Ejemplo:

Tabla 10. Ejemplo de diligenciamiento de la meta esperada

Oportunidad de mejoramiento	Acción	Indicador	Valor de inicio	Meta esperada en el periodo de tiempo de análisis			
				Año 1	Año 2	Año 3	Año 4
Baja movilidad de los estudiantes del programa hacia programas de otras instituciones a nivel nacional.	Realizar eventos con los estudiantes en los cuales se socialicen los convenios de movilidad vigentes en la Universidad.	Número de estudiantes que participan en los eventos de socialización de movilidad nacional.	0	10	15	20	25

- 9. Fecha de inicio programada –dd/mm/aa–:** Hace referencia a la fecha programada para iniciar la actividad. Debe indicarse el día, mes y año en el que se espera iniciar las actividades. A manera de orientación, la fecha puede coincidir con la fecha de inicio del calendario académico.
- 10. Fecha de fin programada –dd/mm/aa–:** Hace referencia a la fecha programada para finalizar la actividad. Debe incluirse el día, mes y año en el que se espera que la actividad haya sido cumplida en su totalidad. A manera de orientación, la fecha puede coincidir con la fecha de finalización del calendario académico.
- 11. Descripción de la meta:** Corresponde a una explicación textual de lo que se espera lograr durante el periodo de tiempo de análisis (lo que se espera lograr cada año). Para nuestro ejemplo:
Al año cuatro se espera que hayan participado al menos 70 estudiantes en los eventos de socialización de movilidad nacional.
- 12. Responsable:** Unidad académica, administrativa o cargo del responsable del seguimiento y cumplimiento de la acción. Debe indicarse el nombre y cargo de la persona que será responsable del seguimiento y cumplimiento de la acción.
Tal como se ha mencionado, el responsable del proceso de autoevaluación es el director de programa académico; por tal motivo éste será el responsable del seguimiento y cumplimiento al plan de mejoramiento, con el apoyo de las diferentes dependencias o personas a cargo de los procesos involucrados.
En el caso de la institución las directivas institucionales en cabeza del Rector y los vicerrectores con el apoyo de la DACA.
- 13. Recursos:** Corresponde a los recursos humanos (personal), técnicos (equipos, herramientas, muebles, entre otros) y financieros (recursos económicos propios del programa académico o a través de proyectos de inversión a nivel institucional), que se requieran para llevar a cabo la acción.
En este aspecto deben considerarse todos los recursos que la institución o el programa tendrán que invertir o tener en cuenta para realizar la actividad y cumplir con la acción. En caso de que ya existan proyectos de inversión con recursos aprobados, se puede señalar el valor de dichos recursos.
Para que el plan de mejoramiento tenga resultados efectivo se debe generar una cultura de autoevaluación que permita el registro adecuado de los datos y hacer un seguimiento permanente de los mismos, logrando cumplir con las metas planteadas

y redefiniendo aquellas que por su naturaleza requieren de nuevas estrategias, de tal manera que se registre la gestión y actividades que realiza la Universidad desde sus facultades, institutos y sedes regionales para el cumplimiento de sus planes de mejoramiento.

Con base en lo anterior, la Universidad del Valle ha trabajado en el desarrollo de una metodología que permite el desarrollo, implementación y seguimiento de los planes de mejoramiento, a través de la identificación de oportunidades de mejora que son resultado del análisis de las características asociadas a los factores y de la opinión de la comunidad universitaria, las cuales son consignadas en la evaluación final de cada factor. Este aspecto será tratado con mayor profundidad en la Etapa de Seguimiento al Plan de Mejoramiento. Finalmente se consolida la matriz del plan de mejoramiento tal como se presenta en el Anexo.

7. Informe de autoevaluación

El comité de autoevaluación continúa el proceso para elaborar el informe de autoevaluación, el cual debe ser consolidado en su versión final por el director de programa y en el caso de la institución sus Directivas. Dicho informe debe contener una sinopsis de la institución o programa académico, un cuerpo central y los anexos que soportan dicho informe (CNA).

El cuerpo central del documento incluye los aspectos generales y la metodología del proceso de autoevaluación, la información actualizada del programa, los resultados de la autoevaluación con el análisis y emisión de juicios de calidad de cada factor y característica (cuya extensión no puede ser superior a 100 páginas), las fortalezas y debilidades, el juicio explícito sobre la calidad del programa, el plan de mejoramiento y seguimiento al plan de mejoramiento, para procesos de renovación de acreditación.

La Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica - Vicerrectoría Académica ha desarrollado un esquema para la elaboración del informe de autoevaluación con fines de acreditación o renovación de acreditación de los programas académicos de pregrado y posgrado, el cual debe ser solicitado por el director de programa académico a la DACA a través de correo electrónico. Teniendo en cuenta que el proceso de autoevaluación es una actividad considerablemente compleja y que exige conocer, en buena medida, cómo funcionan los diferentes procesos administrativos y académicos de la Institución y

del programa, en este documento se presentan todos los aspectos relacionados con asuntos institucionales (resoluciones, acuerdos, datos institucionales, procesos académicos y administrativos, entre otros) y sugiere qué información debe presentarse respecto a ellos en el informe.

En este esquema aparecen algunos apartados que corresponden a aspectos comunes del documento definitivo, es decir, puntos que deben aparecer en el informe de autoevaluación de todos los programas académicos, dado que son requisitos planteados por el CNA. Por ejemplo, la misión y visión institucionales, el estatuto profesoral, entre otros.

Sin embargo, el contenido de los aspectos generales puede ser modificado, presentado de otra manera, usando otro tipo de escritura, una estructura textual distinta, de acuerdo con las particularidades y la innovación de cada programa.

Una vez finalizada la consolidación del documento con los análisis respectivos debe ser remitido a la DACA para su revisión, quien informará al programa académico las observaciones a que haya lugar para su modificación y ajustes.

Fase 3. Evaluación externa e informe de pares académicos

Cuando el programa académico ha finalizado el proceso de autoevaluación y remite a la DACA el documento final, esta dependencia es responsable de remitir al CNA los documentos que soportan el desarrollo de la autoevaluación del programa o a nivel institucional, para continuar con la asignación de pares académicos, la visita de evaluación externa y el concepto de los pares frente a la autoevaluación, para finalmente informar al MEN quien otorga la Resolución de Acreditación o no.

1. Asignación de pares

El Consejo Nacional de Acreditación asigna dos pares académicos nacionales para la evaluación externa institucional acordes al tamaño de la institución incluyendo uno o dos pares internacionales para los programas de pregrado y maestría, y dos pares nacionales y un par internacional para programas de doctorado. El nombre de los pares académicos es informado al Rector y a la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica mediante comunicación escrita. La Dirección informa al programa académico los pares asignados y el programa puede o no aceptarlos. En caso de no aceptación debe remitir una carta a

la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica argumentando la razón por la cual solicita el cambio.

El Rector envía carta al CNA manifestando los argumentos de cambios de par académico. Cuando el programa comunica la aceptación de los pares se *concertan* las fechas de visita y se hace una propuesta de agenda. La Universidad del Valle pone a disposición de los pares todos los documentos que, a juicio suyo, ayuden a comprender aspectos importantes para la evaluación del programa, y los que los pares juzguen pertinentes y les soliciten. Así mismo, se deben tener en cuenta las medidas necesarias para asegurar la presencia y disponibilidad de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo con quienes los pares deseen entrevistarse, en los momentos en que éstos juzguen oportuno.

2. Responsabilidades para atender la visita de pares

Es responsabilidad de la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica apoyar a la institución y a los programas académicos para atender la visita de evaluación externa en los siguientes aspectos:

- Coordinar la agenda de visita de pares académicos.
- Apoyar la logística de la visita (transporte de pares, recomendación de lugares de alojamiento).
- Preparar las presentaciones institucionales (rectoría, vicerrectorías, biblioteca, otras).
- Convocar a las directivas de la Universidad, facultad/instituto, departamento, escuela y programa.
- Articular las actividades con la sección de mantenimiento, servicios varios y seguridad y vigilancia.
- Realizar seguimiento al plan de inversiones y a los procesos en el Consejo Nacional de Acreditación.

El programa académico tendrá la responsabilidad de:

- Realizar el resumen ejecutivo del programa, el cual facilitará a los pares académicos tener un contexto del programa o la institución.
- Responder por el transporte hotel-universidad/ universidad-hotel, lo que mejorará los tiempos de transporte, la coordinación del personal y el cumplimiento de la agenda.
- Acordar y establecer la agenda de facultad/escuela/programa, lo que evidencia una coherencia y concordancia entre las actividades y la planeación de la visita.

- Organizar la logística de las presentaciones de facultad/escuela-departamento/programa, de esta manera se evidencia una coherencia en las presentaciones, estandarizando diseño, tipografía y fuentes e información, estando articuladas entre las dependencias.
- Convocar directivas de la facultad, escuela/departamento/ programa, para confirmar la presentación y asistencia de cada líder del proceso.
- Disponer de una persona que pueda registrar las memorias de la reunión final, lo cual es un aspecto de suma importancia ya que los resultados de la visita de evaluación externa son un insumo para continuar con la autoevaluación del programa, de la percepción de personas ajenas al programa y a la Universidad, y analizar los resultados planteados por los pares académicos.

3. Evaluación externa

La evaluación externa es realizada con base en el informe de autoevaluación a través de una visita de verificación por pares académicos de reconocida trayectoria en el área de formación del programa, designados por el CNA (Manual de Capacitación de Pares Académicos, 2016). En la evaluación por pares académicos se examina la forma como la institución o los programas cumplen con las exigencias de calidad establecidas por las comunidades académicas de la respectiva profesión o disciplina y su coherencia con la naturaleza y los fines de la institución, así como los criterios de calidad que define el modelo del CNA. La tarea del par académico se centra en la identificación de la coherencia entre lo que el informe de autoevaluación presenta y lo que efectivamente se encuentra en la institución. (CNA, 2016).

4. Información institucional para construcción de cuadros maestros

Los cuadros maestros son 12 cuadros anexos que se incluyen como soporte en el proceso de autoevaluación y que sirven como base del juicio de calidad de las características y factores. Son solicitados por los pares académicos una vez realizada la visita de evaluación externa, ya que facilitan el conocimiento y manejo de la información relevante del programa.

La información solicitada en los cuadros maestros corresponde a: Programa, Estudiantes, Número de profesores, Forma de contratación de profesores, Profesores dedicados al programa, Listado detallado de profesores, Grupos de Investigación relacionados con el programa, Publicaciones, Convenios, Profesores visitantes, Innovaciones, Inmuebles y espacios disponibles.

5. Informe de pares

Los pares emiten sus juicios de calidad basados en la información obtenida y en la visita realizada e incluso en aquellos aspectos que no fueron considerados en la autoevaluación y que de igual forma resultan relevantes para apreciar la calidad de instituciones y de los programas en un campo específico. Este informe es enviado a la institución para que a través de su representante legal emita un concepto de favorabilidad o no, en cualquiera de los dos casos se dará información que sustente dicho concepto, finalmente como resultado de la evaluación externa los pares presentan un informe al Consejo Nacional de Acreditación. (CNA, 2016).

Fase 4. Comentarios del rector al informe de pares

El informe de pares se envía al programa académico y éste tiene 15 días para hacer comentarios, diligenciar los cuadros maestros y realizar la evaluación de los pares que participaron en la evaluación externa del programa. La Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica revisa la información que manifiesta el programa académico sobre el informe y envía carta al rector para remitir las consideraciones de aprobación o no del informe de los pares al CNA.

Fase 5. Evaluación final y concepto del Consejo Nacional de Acreditación

Finalmente, el CNA emite concepto de recomendación de acreditación o renovación de acreditación ante el Ministerio de Educación Nacional.

El concepto final emitido por el CNA se basa en la autoevaluación del programa, en el informe entregado por el equipo de pares y en la reacción de la institución a dicho informe. Este concepto técnico incluye, cuando es el caso, una recomendación sobre el tiempo de vigencia de la acreditación (no menos de cuatro años ni más de diez) y se traslada al Ministerio de Educación Nacional para la expedición del acto de acreditación. Si el concepto no es favorable se procede, en un

marco de confidencialidad, a comunicar a la institución las recomendaciones pertinentes con miras a presentar de nuevo el programa en un plazo no inferior a dos años. (CNA, 2011).

Fase 6. Reconocimiento público de la calidad

Es el acto mediante el cual el programa académico recibe la resolución de acreditación o renovación de acreditación por parte del Ministerio de Educación Nacional.

Con este reconocimiento se informa a la comunidad en general el tiempo de acreditación otorgada y las fortalezas del programa académico que le llevaron a recibir este reconocimiento; así como las oportunidades de mejoramiento que deben continuar llevando a cabo para mantener la calidad del programa.

Fase 7. Seguimiento al plan de mejoramiento

En el enfoque que el CNA ha utilizado desde su creación, la acreditación de alta calidad de programas académicos e instituciones se ha concebido siempre como un proceso de mejoramiento continuo. (CNA, 2011).

Es por ello que el seguimiento al plan de mejoramiento se constituye para la Universidad del Valle en el siguiente tema de importancia para la implementación y garantía de la cultura de autoevaluación que se lleva a cabo en la Institución, una vez finalizada la visita de evaluación externa y recibida la resolución que otorga la acreditación o no del programa.

El plan de mejoramiento tiene en cuenta, no solo las oportunidades de mejoramiento de la autoevaluación realizada, sino también las recomendaciones generadas por los pares académicos en la visita de evaluación externa y las recomendaciones relacionadas en la resolución del Ministerio de Educación Nacional que otorga los años de acreditación.

De esta manera, se ha definido una metodología que consta de cuatro etapas: 1) Formalización, 2) Desarrollo, 3) Seguimiento y 4) Reformulación, y está basada en el círculo de mejora continua o ciclo Deming, PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual ha demostrado su eficacia para garantizar el aseguramiento de la calidad de los procesos en las organizaciones y continúa siendo utilizado en instituciones públicas y privadas. La Figura 16 presenta la relación de la metodología de la Universidad del Valle con el Ciclo Deming.

La figura puede describirse de la siguiente manera:



Figura 16. Ciclo de mejoramiento continuo Universidad del Valle

Fuente: Elaboración propia.

- **Planear (formalización):** Identificar las oportunidades de mejoramiento y la definición de acciones, indicadores y metas que se llevarán a cabo para minimizar su ocurrencia. Se sigue la metodología de la formulación del plan de mejoramiento.
- **Hacer (desarrollo):** Realizar las acciones planeadas.
- **Verificar (seguimiento):** Realizar el seguimiento de las acciones, indicadores y metas, analizar su cumplimiento y reportar los resultados.
- **Actuar (Reformulación):** Tomar decisiones para lograr el mejoramiento de la oportunidad identificada y continuar fortaleciendo los procesos del programa académico.

Las etapas para la elaboración del plan de mejoramiento resultado de la autoevaluación, evaluación externa y recomendaciones del Ministerio de Educación Nacional, se presentan a continuación:

1. *Formalización (Planeación)*

La **formalización** es la revisión de las oportunidades de mejoramiento que realiza el comité de autoevaluación y que fueron identificadas en el proceso de autoevaluación realizado por el programa académico con la participación de la comunidad académica (profesores, estudiantes, egresados, empleadores, personal administrativo, entre otros) y que se identifican en cada factor evaluado (debilidades). Así mismo, analizar las recomendaciones que fueron consignadas en el informe de pares académicos y en la resolución expedida por el Ministerio de

Educación Nacional para el mejoramiento de la calidad institucional o del programa.

Es importante en esta etapa tener en cuenta el informe presentado por la institución o el programa académico en el que realizan los comentarios al informe de pares, ya que en este documento se consigna la aceptación o rechazo con su debida argumentación frente a las recomendaciones realizadas por los pares académicos.

Estos cuatro insumos permiten formalizar el plan de mejoramiento y para ello se deberán seguir los elementos que componen su formulación, los cuales fueron detallados en el punto 6.2 de la Fase 2, del modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad. De esta forma se inicia un proceso de implementación de acciones que permitan realizar las reformas o cambios para mejorar los aspectos identificados como oportunidades de mejora (debilidades), resolver las dificultades y mantener las fortalezas del programa académico.

2. Desarrollo del plan de mejoramiento (Hacer)

El plan de mejoramiento debe ser socializado y aceptado por la institución o el programa académico, el comité de programa o por el comité de autoevaluación. Este plan debe tener la aprobación del decano de facultad o director de instituto, de tal manera que se tome conciencia de su existencia e implementación, y se garantice la cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo.

Cada acción contemplada en el plan de mejoramiento debe desarrollarse con base en las metas definidas en su formulación y formalización, de manera que pueda evidenciarse lo que cada programa académico ha realizado en el tiempo.

3. Seguimiento al plan de mejoramiento (Verificar)

Una vez los directores de programa diligencien la matriz, se debe realizar un análisis de los resultados consignados, el cual permita identificar si se ha cumplido o no la meta esperada y en caso dado, las causas que generan su incumplimiento. Debido a que los directores de programa tienen periodos de nombramiento establecidos, se consignarán en el documento las gestiones realizadas por cada uno de ellos, con relación al cumplimiento de las oportunidades de mejoramiento de cada factor, teniendo en cuenta las metas planteadas. Este documento se constituirá en el informe de gestión de la dirección del programa; deberá ser remitido a la Vicedecanatura Académica para su revisión y posteriormente ser remitido a la DACA cada semestre para su validación.

El esquema de seguimiento consta del nombre del factor, la articulación con el plan estratégico de desarrollo, las acciones de mejoramiento resultado de la autoevaluación del programa, las recomendaciones de los pares mencionadas en el informe de evaluación externa y las recomendaciones expuestas en la resolución que expide el Ministerio de Educación Nacional. De esta manera, el programa académico debe describir en cada apartado, los adelantos que se han llevado a cabo para mejorar la oportunidad identificada durante el periodo de análisis.

4. Reformulación del plan de mejoramiento (Actuar)

Al realizar el análisis del cumplimiento de las acciones y su seguimiento, en caso de que la meta no se logre, se realiza una revisión del indicador y si es necesario se plantean las estrategias que permitan “redefinir” el indicador y de esta forma realizar acciones “reales” para cumplir con los compromisos adquiridos para lograr la meta esperada y así reducir la debilidad.

Un plan de mejoramiento no es estático ni es una camisa de fuerza; puede ser adaptado de acuerdo con las circunstancias, avances y cambios presentados en el programa académico o en la institución, y esto debe ser tenido en cuenta al momento de realizar su seguimiento, ya que si hay acciones que no se pueden cumplir estas pueden ser reformuladas y planteadas de acuerdo con la situación actual que vive el proceso.

4 EXPERIENCIA EXITOSA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

El modelo de autoevaluación para acreditación de alta calidad definido en la Universidad del Valle ha permitido alcanzar grandes logros en la acreditación institucional, y en los programas de pregrado, posgrado y especialidades médicas.

Se ha evidenciado un compromiso institucional en temas de calidad educativa, en el trabajo colaborativo hacia la generación de una cultura de autoevaluación y en la concepción de que cada actividad realizada en el mejoramiento del programa es un aspecto asociado a la autoevaluación, evaluación y autorregulación del programa, a la confianza adquirida sobre los lineamientos para llevar a cabo estas actividades, y a la articulación y coordinación de los procesos que orientan las estrategias de la Universidad frente a la calidad.

A continuación, se destacan algunos aspectos principales en la implementación del modelo:

- **Desarrollo de esquemas de trabajo para elaborar el documento de autoevaluación con fines de acreditación de programas académicos.** Facilitan a los programas académicos el desarrollo del documento de autoevaluación, logrando enfocarse en los aspectos propios del programa y orientando el diligenciamiento de los aspectos por evaluar.
- **Desarrollo de una metodología para ponderación de factores y características, diseño de encuestas y bases de datos para procesamiento de aspectos por evaluar documentales, estadísticos y de opinión.** La Universidad del Valle ha diseñado una base de datos para el procesamiento de información proveniente de encuestas y para la consolidación de los

resultados de la evaluación del modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad. Esta herramienta permite procesar la información proveniente de las encuestas, alimentar el modelo de autoevaluación e identificar puntos de mejora, constituyéndose en un elemento de trabajo para los directores de los programas académicos, ya que les permite realizar una planeación estratégica de los aspectos cuyas metas deben ser cumplidas a largo, mediano o largo plazo para el sostenimiento de la calidad institucional o del programa.

- **Desarrollo de una metodología para elaborar el plan de mejoramiento y su seguimiento.** Esta metodología ha permitido que los planes de mejoramiento estén enfocados en aspectos estratégicos para el mejoramiento del programa, con la definición de acciones e indicadores que detallan metas claras y alcanzables, tanto del proceso de autoevaluación realizado por el programa, como de la visita de evaluación externa y las recomendaciones del Ministerio de Educación Nacional. De esta manera se pueden identificar aspectos comunes a los programas académicos, definir estrategias institucionales para priorizar requerimientos de los pares y del Ministerio para el mejoramiento, trabajar articuladamente entre varios programas de una misma facultad/instituto con recomendaciones comunes y trazar planes de trabajo a corto, mediano y largo plazo, alineados con las estrategias institucionales.
- **Modelos de cartas para solicitudes, cronograma de trabajo, conformación de equipos de trabajo, etcétera.** Estos permiten avanzar de manera más ágil en los trámites que conllevan el proceso.
- **Reducción de tiempos del proceso y aumento de programas en proceso de autoevaluación.** El tiempo en la elaboración del proceso de autoevaluación con los apoyos suministrados es aproximadamente un año. Un modelo de autoevaluación aplicado a todos los programas académicos permite que estos avancen de manera más rápida y eficiente en los procesos de autoevaluación, gracias al acompañamiento, orientación y articulación de la información.
- **Búsqueda y actualización de información.** El trabajo conjunto lleva a identificar cuáles son las mayores necesidades para avanzar en el mejoramiento de los procesos de autoevaluación; la consolidación de información actualizada y centralizada es un aspecto que surge como necesidad prioritaria

para la autoevaluación. Actualmente se está trabajando en un sistema de información institucional que permita consolidar la información y el proceso en un solo sistema, abierto a la consulta, consolidación y actualización de datos, registro de programas académicos (historia del programa de registro calificado y acreditación), seguimiento a indicadores, interoperabilidad con otros sistemas de información, creación de módulos para datos (profesores visitantes, movilidad de estudiantes, otros), entre otros.

- **Compromiso de los actores del proceso.** La autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad en los programas académicos se ha convertido en el quehacer fundamental de las funciones de los directores de programa académico, quienes cuentan con el apoyo del personal administrativo, docente, estudiantil, graduados y empresarios, para llevar a buen término estas actividades. Ya hay conciencia colectiva frente al trabajo en equipo, a la necesidad de que la información sea compartida, a que la unión de los esfuerzos rinde mayores frutos y que trabajando conjuntamente se avanza más rápido en el proceso.
- **Apoyos en visita de evaluación externa.** Con base en la importancia de la visita de los pares académicos para aportar una mirada externa al proceso de autoevaluación desarrollado por el programa o la institución, la Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica ha trabajado para articular el proceso y brindar apoyos como: Coordinar la agenda de visita de pares académicos, brindar el apoyo logístico para la visita, preparar las presentaciones institucionales, convocar a las directivas de la Universidad, facultad/instituto, departamento, escuela y programa, articular actividades para mantenimiento de áreas y seguimiento a plan de inversiones, seguimiento a procesos en el CNA y coordinación para selección de pares y aprobación por parte de los programas. Como responsabilidades del programa académico están: Poner a disposición de los pares la documentación requerida, organizar la agenda para que los pares se desplacen por espacios de la institución, preparar las presentaciones de la facultad y del programa, la construcción de cuadros maestros, analizar el informe de los pares en relación con la evaluación del programa y manifestar los acuerdos y desacuerdos frente a este.

Lo anterior permite evidenciar que la calidad de la educación es un proceso progresivo, que se transforma en el tiempo y que permite fortalecer día a día las actividades misionales de una institución.

Este trabajo y el avance que ha logrado la institución se han visto reflejados en los 73 años de existencia de la Universidad del Valle, al consolidarse como institución de alta calidad especialmente en la región y a nivel nacional, donde ha sido reconocida por contar con el mayor número de programas académicos con acreditación de alta calidad por primera vez y con el 100 por ciento de los programas académicos acreditados o en proceso de autoevaluación.

5 GLOSARIO

El presente glosario se ha elaborado tomando como referencia para algunos términos del “Glosario de la Educación Superior”, del Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2007):

Actividades Académicas: Se refiere a cualquier acción que, enmarcada en el proceso de enseñanza/aprendizaje, tiene como objetivo reforzar y complementar las actividades que se realizan dentro de las aulas.

Actividades de Investigación: Se refiere a cualquier actividad que, enmarcada en el proceso de enseñanza/aprendizaje, tiene como objetivo desarrollar y poner en práctica actividades relacionadas con la investigación, generando así un ambiente universitario que busca la generación continua de conocimiento.

Acreditación de Alta Calidad: Se refiere al proceso mediante el cual tanto la institución como los programas académicos se someten a un proceso de evaluación interna y externa, bajo los lineamientos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación. Resultado de esta evaluación se le otorga a la institución o a los programas académicos, o a ambos, la resolución que los acredita como impartidores de educación de alta calidad. El Consejo Nacional de Acreditación lo define como: “(...) *el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social*”.

Aseguramiento de la Calidad: Se refiere a las actividades que se realizan en las instituciones tras haber recibido la Acreditación de Alta Calidad, las cuales están encaminadas a asegurar que el nivel de calidad no se vea disminuida en el periodo entre que se obtiene la acreditación y el proceso de renovación de la acreditación.

Aspectos por Evaluar: Herramienta que sirve para medir o cuantificar la existencia de los aspectos que se deben considerar dentro de los factores y características propuestos por el CNA.

Autoevaluación: Se refiere a las actividades que, dentro del marco de la Acreditación de Alta Calidad, realizan la institución y los programas académicos para evaluar sus condiciones internas.

Calidad: Se refiere a las cualidades internas de un producto. Para el caso que nos convoca, dentro del documento se presenta una conceptualización sobre calidad en la educación.

Característica: Se refiere a los componentes internos de los factores. En los Lineamientos para Acreditación Institucional proporcionados por el CNA (2015) se refieren a las características así: *“Las características de calidad a que se hace referencia en el presente documento son propias de la educación superior y expresan referentes universales y particulares de la calidad que pueden ser aplicables a todo tipo de institución considerando distintas misiones y proyectos institucionales.”*

Cultura de Autoevaluación: Se refiere a las acciones que, en el marco de las actividades de autoevaluación, generan y promueven en la comunidad universitaria una conciencia y responsabilidad respecto al tema de la calidad interna de la universidad. Es decir, una conciencia que busca generar un saber de permanente autoevaluación, desde el nivel estudiantil, hasta el nivel administrativo.

Docente: Individuo que se dedica a la enseñanza de un área o arte.

Egresados: Estudiantes que han cursado y aprobado satisfactoriamente la totalidad del plan de estudios reglamentado para un programa o carrera, pero que aún no ha recibido el título académico.

Estudiantes: Estudiantes Inscritos: Personas naturales que solicitan formalmente el ingreso a un programa académico en calidad de estudiante. Estudiantes Matriculados: corresponden al total de estudiantes de todos los niveles del programa, que se matriculan en cada periodo. Estudiantes Primíparos: Estudiantes nuevos matriculados en el primer semestre.

Extensión: Son las actividades que realiza un programa académico con las cuales se proyecta y presta un servicio a algún sector de la comunidad. Puede ser realizada por un centro de extensión, un grupo de investigación o a través de un profesor del programa (en este último caso debe citarse al programa).

Factor: Son los componentes que constituyen el documento de Autoevaluación que debe presentarse al Ministerio de Educación Nacional para la Acreditación de Alta Calidad. De éstos derivan las características y los aspectos por evaluar.

Graduados: estudiantes que, previa culminación del programa académico y cumplimiento de los requisitos de ley y los exigidos por la respectiva institución de educación superior, reciben el título académico.

Modelo de Autoevaluación (Metodológico): Se refiere al modelo de análisis empleado por la Universidad del Valle para llevar a cabo su proceso de Autoevaluación. En dicho Modelo se consignan los pasos que se deben seguir para llevar a cabo el proceso de autoevaluación, los cuales van desde la confirmación del proceso hasta la consolidación del informe de autoevaluación.

Plan Estratégico de Desarrollo: Se refiere al documento que, como resultado de la gestión interna, ha buscado la incorporación de las distintas perspectivas de la comunidad universitaria. Permite resaltar la importancia que la Universidad del Valle le otorga a la excelencia y a la necesidad de una mayor proyección internacional. La Universidad del Valle lo define como: *“El Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad del Valle, 2015-2025, es una síntesis de los elementos fundamentales sobre los cuales la comunidad académica reflexiona en la tarea de definir alternativas futuras de crecimiento y desarrollo.”* (2015)

Programas Académicos: Se refiere a la unidad académica más pequeña dentro de la Universidad. Esta se encarga de gestionar áreas del conocimiento específicas y particulares. Se recogen dentro de departamentos, institutos, escuelas y facultades.

Profesores-dedicación: Hace referencia al tiempo de trabajo que el profesor consagra a la institución. Se consideran los siguientes: Tiempo completo: Dedicar la totalidad de la jornada laboral, de 40 horas semanales, al servicio de la institución. Medio Tiempo: Dedicar 20 horas semanales. Cátedra: Se encuentra vinculado a la institución por lo menos diez horas semanales dedicadas específicamente a la formación.

Proyección Social y Extensión: Es una función misional de la Universidad, a través de la cual se integra y se articula la docencia, la investigación y la creación artística con su entorno cultural, institucional, social y económico, validándose como institución responsable y comprometida con su entorno (Resolución No. 028 del Consejo Superior de julio 6 de 2012).

Proyecto Educativo Institucional: Documento en el que se especifican entre otros aspectos, la identidad, principios y fines de la institución; los recursos docentes disponibles y necesarios; la estrategia pedagógica y el sistema de gestión.

Registro Calificado: Se refiere al mecanismo por medio del cual el Ministerio de Educación Nacional verifica y asegura las condiciones de calidad en los programas académicos de educación superior.

Renovación con Fines de Acreditación: Se refiere al proceso que debe llevarse a cabo en la universidad o en los programas académicos para que la Acreditación de Alta Calidad otorgada por el Ministerio de Educación Nacional se mantenga vigente. Este proceso debe iniciarse inmediatamente después de haber recibido la Acreditación.

Servicio Público: Se refiere al conjunto de actividades que, dentro de la vida pública, son subsidiadas/otorgadas por el Estado, en aras de otorgarle una posibilidad de realización efectiva de la vida a las personas. Se trata de acciones que están en beneficio de la comunidad como son, para el caso colombiano, la salud y la educación. No se trata de derechos, sino de servicios esenciales, cuyos costos son usualmente sostenidos por la carga fiscal impuesta a la sociedad.

Tipos de productos de investigación:

- **RII:** Revista Internacional Indexada.
- **RINI:** Revista Internacional No Indexada.
- **RNI:** Revista Nacional Indexada.
- **RNNI:** Revista Nacional No Indexada

Tipos de publicaciones:

- **Lb:** libro (con ISBN).
- **C. Lb:** Capítulo de libro (Libros con ISBN).
- **O. Pub:** Otras publicaciones (literatura gris y otros productos no certificados, normas basadas en los resultados de investigación y productos de divulgación o popularización de resultados de investigación).

- **T. Grado:** Trabajos de grado – Trabajos que hacen parte de la culminación de estudios para optar un título de pregrado.
- **Trabajo de investigación:** requisito parcial para obtener el título de Magister de acuerdo a la Ley 30 de 1992.
- **Tesis:** requisito parcial para obtener el título de Doctor de acuerdo a la Ley 30 de 1992.
- **Pat:** Patentes y otros tipos de registro de propiedad intelectual.
- **O. Res:** Otros resultados (paquetes tecnológicos, modelos de gestión empresarial, etc.).

6 SIGLAS GENERALES

ASCUN: Asociación Colombiana de Universidades.

CESU: Consejo Nacional de Educación Superior.

CNA: Consejo Nacional de Acreditación.

COLCIENCIAS: Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología, Francisco José de Caldas.

CONACES: Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

GICUV: Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle.

DACA: Dirección de Autoevaluación y Calidad Académica.

ICETEX: Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez.

ICFES: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.

IES: Institución de Educación Superior.

ISO: International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización)

MEN: Ministerio de Educación Nacional.

OLE: Observatorio Laboral para la Educación.

PDET: Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.

SACES: Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

SISTEDA: Sistema de Desarrollo Administrativo.

SNA: Sistema Nacional de Acreditación

SNIES: Sistema Nacional de Información de la Educación Superior.

SPADIES: Sistema de Prevención y Análisis de la Deserción en las Instituciones de Educación Superior.

SUE: Sistema de Universidades del Estado.

7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Águila Cabrera, Vistremundo. El Concepto Calidad en la Educación Universitaria: Clave para el Logro de la Competitividad Institucional. Revista Iberoamericana de Educación. Revista Iberoamericana de Educación. Vol. 36. N° 12. 2005.

Alba, Melo Ligia; Ramos, Jorge Enrique; Hernández, Pedro Oswaldo. La Educación Superior en Colombia: Situación Actual y Análisis de Eficiencia. Borradores de Economía. Número 808. 2014.

Ardila, Rodríguez Mireya. Calidad de la Educación Superior en Colombia. ¿Problema de compromiso colectivo? Revista de Educación y Desarrollo Social. Vol. 5. No. 2. 2011. Recuperado de: <http://www.unimilitar.edu.co/documents/63968/70434/nii_articulo3.pdf>

Consejo Nacional de Acreditación. Acreditación de programas de posgrado. Formato para presentación del Informe de Evaluación Externa con fines de Acreditación de Programas de Posgrado. Bogotá. Recuperado de: http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186363_GuiaPares.pdf?binary_rand=6673.

Consejo Nacional de Acreditación. Autoevaluación con fines de acreditación de programas de pregrado. Guía de procedimiento No.3. Bogotá, 2013. Recuperado de: <http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186376_guia_autoev_2013.pdf?binary_rand=6331>

Consejo Nacional de Acreditación. Guía de Procedimiento 01 Apreciación de Condiciones Iniciales para Acreditación de Programas Académicos. Tercera Edición. Bogotá, D.C., Colombia. Julio 2017 Recuperado de:

<https://www.cna.gov.co/1741/articles-186376_Guia_Condiciones_Iniciales.pdf>

Consejo Nacional de Acreditación. Guía de Procedimiento 02 Apreciación de Condiciones Iniciales para Acreditación Institucional. Tercera Edición. Bogotá, D.C., Colombia. Julio 2017 Recuperado de: <https://www.cna.gov.co/1741/articles-186376_Guia_procedimiento_CI_Acred_IES.pdf>

Consejo Nacional de Acreditación. Guía para la capacitación de pares académicos en el Sistema Nacional de Acreditación. Manual para Capacitación de Pares Académicos. Bogotá 2016. Recuperado de: <https://www.cna.gov.co/1741/articles-186376_Man_Pares_2016.pdf>

Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos para la acreditación institucional. Bogotá. D.C. Página web. Recuperado de: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Lin_Ins_2014.pdf

Consejo Nacional de Acreditación. Manual de pares académicos. Bogotá 2016.

Consejo Nacional de Acreditación. Orientaciones para la evaluación externa con fines de acreditación institucional, Guía de procedimiento – CNA 05. ISSNS: 0122-9060, noviembre de 2006. Segunda edición.

Consejo Nacional de Acreditación. ¿Qué es la Acreditación de Alta Calidad de maestrías y doctorados? Página web. Recuperado de: <https://www.mineducacion.gov.co/CNA/1741/article-187355.html>

Consejo Nacional de Acreditación. ¿Qué significa calidad en la educación superior? ¿Cómo se determina? Página web. Recuperado de: <http://www.cna.gov.co/1741/article-187264.html>

Consejo Nacional de Acreditación. Orientaciones para la presentación del informe de autoevaluación con fines de acreditación institucional. Bogotá. Recuperado de: <http://cms.colombiaaprende.edu.co/static/cache/binaries/articles-186376_Ori_pres_infor_AE_Acred_Inst.pdf?binary_rand=2074>

Constitución Política de Colombia. Editorial Panamericana. Bogotá, 1998.

- Giraldo G, Uriel; Abad A., Darío. y Díaz P., Edgar. Bases para una política de calidad de la educación superior en Colombia. Recuperado de: <http://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico10.pdf>.
- Gutiérrez, Mario. Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad.
- Jaramillo Roldán, Rodrigo. La Calidad de la Educación: Hacia un Concepto de Referencia. Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Universidad de Antioquia. Facultad de Educación. Vol. XVI. N° 38 (enero-abril). 2004.
- Consejo Nacional de Acreditación. Lineamientos para acreditación de alta calidad de maestrías y doctorados. 2010.
- Manual de pares académicos. https://www.cna.gov.co/1741/articles-311056_Manual_Pares_2016.pdf
- Manual de uso del modelo de aseguramiento interno de la calidad. Jaime Silva Bautista. Bogotá 2014.
- Marco Normativo del Sistema Nacional de Acreditación. Serie – Informes Consejo Nacional de Acreditación. Recuperado de: <https://www.cna.gov.co/1741/articles-186370_Marco_Normativo_CNA_2016.pdf> Bogotá D. C., noviembre de 2016.
- Ministerio de Educación Nacional. Lineamientos de Acreditación institucional CNA 2015.
- Ministerio de Educación Nacional. Página web. <https://www.mineduccion.gov.co/1621/article-196488.html>. Párrafo 4
- Ministerio de Educación Nacional (1995), La calidad de la educación un asunto de todos. Serie documentos especiales, SABER, Sistema Nacional de Evaluación. Santafé de Bogotá.
- Ministerio de Educación Nacional. Altablero. El periódico de un país que educa y que se educa. Recuperado de: <<http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-242097.html>>
- Misas, Arango Gabriel. La Educación Superior en Colombia. Análisis y Estrategias para su desarrollo. Año 2004 – ISBN 958-701-356-5.

- Ministerio de Educación Nacional. Glosario de la Educación Superior. Recuperado de: http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-213912_glosario.pdf Marzo 2007
- Consejo Nacional de Acreditación. Guía para la capacitación de pares académicos en el Sistema Nacional de Acreditación. Manual para Capacitación de Pares Académicos. Bogotá 2016. Recuperado de: https://www.cna.gov.co/1741/articles-186376_Man_Pares_2016.pdf
- Consejo Nacional de Educación Superior (2018) Acuerdo 001 de 2018. Por el cual se actualizan los lineamientos para acreditación de alta calidad institucional y de programas de pregrado. Recuperado de: <https://fodese.gov.co/images/pdf/CESUAcuerdo01de2018CESU.pdf>
- Universidad del Valle. Autoevaluación Institucional Modelo Metodológico. Página 12. octubre de 2004.
- Universidad del Valle. Orientaciones y guías de trabajo de procesos de calidad académica, 2018
- Universidad del Bosque. Autoevaluación con fines de Acreditación, guía para la elaboración del Plan de Mejoramiento. https://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/autoevaluacion_docs/op_guia_plan_mejoramiento.pdf
- Universidad del Valle, Autoevaluación Institucional. Sinopsis. Mayo 2013
- Universidad del Valle, Autoevaluación Institucional. Modelo Metodológico. Mayo 2013
- Universidad del Valle, Autoevaluación Institucional. Informe de Autoevaluación Institucional 2005-2012. Mayo 2013
- Universidad del Valle, Autoevaluación Institucional. Cumplimiento al Plan de Mejoramiento 2005-2012. Mayo 2013
- Universidad del Valle, Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025. Recuperado de: http://paginasweb.univalle.edu.co/~planeacion/Analisis/Plan/pd2015-2025/revision/PED_2015-2025-31122016-Publicado.pdf. Cali, noviembre 2015.>

Serrat, O. (2017). The five whys technique. In Knowledge solutions (pp. 307-310). Springer, Singapore.

Sistema de Aseguramiento de la calidad de la educación superior. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-235585.html?_noredirect=1

Vásquez Tasayco, Alberto. Calidad y Calidad Educativa. Revista Investigación Educativa. Vol. 17. N° 2. (julio-diciembre). 2013.

ANEXO. EJEMPLO DE MATRIZ DE PLAN DE MEJORAMIENTO DILIGENCIADA

Acorde con los resultados del proceso de autoevaluación, establezca en el siguiente plan los factores y características que serán objeto de mejoramiento. A manera de ejemplo se presentan las siguientes acciones:

Factor (1)	2. Estudiantes	
PED (AE/E/P) (2)		
Oportunidad de Mejoramiento (3)	Baja movilidad de los estudiantes del programa hacia programas de otras instituciones a nivel nacional.	
Peso de la actividad (4)	100%	
Acción / Actividad (5)	Realizar eventos con los estudiantes en los cuales se socialicen los convenios de movilidad vigentes en la universidad.	
Indicador (6)	Número de estudiantes que participan en los eventos de socialización de movilidad nacional.	
Valor de Inicio (7)	0	
2019	Meta esperada en el periodo de tiempo de análisis (8)	10
2020		15
2021		20
2022		25
2023		
2024		
Fecha de inicio programada (día/mes/año): (9)	14 -en -2019	
Fecha de fin programada (día/mes/año): (10)	13-dic-2019	
Descripción de la meta (11)	Al año cuatro se espera que hayan participado al menos 70 estudiantes en los eventos de socialización de movilidad nacional.	
Responsable (Nombre y Cargo) (12)	León Ramón, Director de programa	
Recursos (13)	Humanos Técnicos	



Programa ditorial

Ciudad Universitaria, Meléndez
Cali, Colombia

Teléfonos: (+57) 2 321 2227
321 2100 ext. 7687

<http://programaeditorial.univalle.edu.co>
programa.editorial@correounivalle.edu.co

i S i g u e n o s !



[programaeditorialunivalle](https://www.instagram.com/programaeditorialunivalle)