

Módulo "EL ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR" (Módulo AEC)

Versión 1 (borrador), año 2011

Autora: ADRIANA CAILLON

Notas:

1. Esta versión corresponde a un borrador en proceso de construcción que sólo podrá ser terminado una vez que se haya realizado la aplicación piloto de los módulos del programa y los eventuales ajustes de calidad
2. Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría hacer referencia explícita en forma permanente al masculino y al femenino, se ha optado por emplear el masculino genérico clásico, en el entendido de que todas las menciones representan siempre a hombres y mujeres.

Módulo

"EL ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR" (AEC)

TABLA DE CONTENIDOS DEL MÓDULO

FUNDAMENTACIÓN Y PRESENTACIÓN

Unidad 1. DISEÑO DE DIRECTRICES, CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

1. DISEÑO DE DIRECTRICES, CRITERIOS Y ESTÁNDARES

- 1.1 ¿Qué son los criterios?
- 1.2 Organización de los criterios
- 1.3 ¿Cómo y quiénes definen los criterios?

2. DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

3. DISEÑO Y DESARROLLO DE MATERIALES: NORMAS, GUÍAS DE EVALUACIÓN

4. FUNDAMENTACIÓN Y COHERENCIA DE LOS DICTÁMENES: JERARQUIZACIÓN DE ELEMENTOS EVALUADOS

- 4.1 Los procesos de autoevaluación
- 4.2 La evaluación externa
- 4.3 Decisión de acreditación

Unidad 2: IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

INTRODUCCIÓN

- 1. GESTIÓN DE LOS PROCESOS
- 2. LA EVALUACIÓN EXTERNA
- 3. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES: MECANISMOS, PROCEDIMIENTOS

Unidad 3: ELABORACIÓN DE INFORMES

INTRODUCCIÓN

1. LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

- 1.1 Propósitos y destinatarios
- 1.2 Contenidos del informe
- 1.3 Orientaciones para la formulación de juicios evaluativos
- 1.4 Tipos de informes según su función

2. HERRAMIENTAS PARA LA ELABORACIÓN DE JUICIOS EVALUATIVOS

3. ELABORACIÓN DE DICTÁMENES O DECISIONES DE ACREDITACIÓN

Unidad 4: SISTEMAS DE INFORMACIÓN SOBRE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

INTRODUCCIÓN

1. DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE

2. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

FUNDAMENTACIÓN

La creación y desarrollo de sistemas de aseguramiento de la calidad ha signado la política universitaria de las últimas décadas. El desarrollo de procesos de evaluación y acreditación, de programas o instituciones, se ha fundado en el compartir de experiencias entre las instituciones, instancias y actores involucrados dejando en evidencia cada vez más la necesidad de formación sistemática para las funciones y tareas asociadas a esos procesos.

Se hace necesario, por tanto, avanzar en un proceso de profesionalización de la actividad de aseguramiento de la calidad, entendiendo éste como un proceso dinámico que permite el desarrollo integral del saber y del quehacer de la disciplina en forma consciente, comprometida y organizada, tanto individual como grupalmente.

Es por eso que el Módulo que se presenta, tanto como las Unidades que lo conforman y los módulos que lo preceden, se proponen formar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para llevar adelante las tareas establecidas por los procedimientos adoptados y su definición y revisión.

PRESENTACIÓN PARA LOS DESTINATARIOS

Para comenzar a trabajar este módulo usted se ubicará como integrante de un Grupo/Comité de expertos o pares que incluye personal técnico de la agencia. La ubicación en ese contexto simulado le permitirá trabajar los textos y abordar la resolución de actividades que se le proponen orientando siempre su acción y reflexión al objetivo del módulo: *Construir conocimiento y comprender los procesos de aseguramiento externo de la calidad con una actitud participativa y crítica que implique una construcción significativa de los aprendizajes propuestos.*

La **Unidad 1** le presenta diferentes modelos de criterios, estándares y normas de calidad para la evaluación. Se describen allí diversos documentos donde aparecen definidos estándares, criterios y directrices y algunos links de acceso a información más de detalle.

En la **Unidad 2** se describen los Procedimientos o etapas que la agencia ha definido para llevar adelante las tareas que se le han encomendado y las decisiones que se han adoptado en diversos contextos para la selección y formación de expertos evaluadores. Parte fundamental de esta formación es la vinculada a la modalidad en que se guía la formulación, adopción y fundamentación de los juicios de los evaluadores en la escritura de los dictámenes y en las recomendaciones y decisiones de las agencias. Por ello aquí se proponen aproximaciones a diferentes formas de construcción de estos juicios y argumentos sobre la calidad de los programas e instituciones.

La **Unidad 3** está dedicada a conocer los tipos y estructura de Informes de evaluación, de acreditación u otros, por la importancia que revisten y porque son la síntesis e imagen al público de estos procesos. Incluye consideraciones sobre los propósitos de los diferentes tipos de informe y sus componentes.

La **Unidad 4**, finalmente, describe y argumenta sobre la publicidad de las decisiones, los sistemas de información sobre estos procesos y las normas que han adoptado las agencias en estos temas.

Unidad 1

“EL ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR”

TABLA DE CONTENIDOS DE LA UNIDAD 1

INTRODUCCIÓN

1. DISEÑO DE DIRECTRICES, CRITERIOS Y ESTÁNDARES

- 1.1 ¿Qué son los criterios?
- 1.2 Organización de los criterios
- 1.3 ¿Cómo y quiénes definen los criterios?

2. DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

3. DISEÑO Y DESARROLLO DE MATERIALES: NORMAS, Y GUÍAS DE EVALUACIÓN

4. FUNDAMENTACIÓN Y COHERENCIA DE LOS DICTÁMENES: JERARQUIZACIÓN DE ELEMENTOS EVALUADOS

- 4.1 Los procesos de autoevaluación
- 4.2 La evaluación externa
- 4.3 Decisión de acreditación

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS A FORMAR

Se entiende que al finalizar las actividades propuestas para esta unidad usted:

- Describirá comprensivamente la relación entre las comunidades académicas y profesionales universitarias y las características de los modelos de AC en tanto definen en conjunto las normas de calidad para los procesos de aseguramiento y la mejora de las instituciones y programas.
- Identificará y analizará las implicaciones de los procedimientos adoptados por agencias y redes.
- Habrá desarrollado capacidad de apertura para reconocer y articular procesos desde distintos puntos de vista y necesidades.
- Mejorará su disposición para tomar decisiones en forma autónoma e informada siempre en un marco de respeto por la autonomía de las IES

INTRODUCCIÓN

Esta Unidad ha sido organizada en cuatro secciones. La primera de ellas contiene información sobre diferentes modelos de criterios, estándares y normas de calidad para la evaluación. Se describen en ella diversos documentos donde aparecen definidos estándares, criterios y directrices y algunos links de acceso que le permitirá profundizar esta información. Se ejemplifica cada modelo de manera de contribuir al conocimiento crítico de las diferencias y adecuaciones a los componentes contextuales de los procesos.

La segunda sección se refiere al diseño de procedimientos, abarcando las tres etapas de un proceso externo de aseguramiento de la calidad: los procesos de autoevaluación, la evaluación externa y la decisión de acreditación, mientras que la tercera está dedicada al diseño y desarrollo de dos tipos de materiales muy importantes, como lo son las normas y guías de evaluación

Por último la cuarta sección tiene que ver con la fundamentación y coherencia de los dictámenes de acreditación desde la perspectiva de una jerarquización de los elementos evaluados.

1.1 ¿QUÉ SON LOS CRITERIOS?

Un criterio o estándar es un punto de referencia o una base de comparación respecto del cual se pueden evaluar las cosas; en el caso de las agencias, los criterios o estándares establecen un marco de referencia para medir la calidad.

Los criterios o estándares indican las expectativas respecto del desempeño o la calidad de un producto o servicio, y su utilización en procesos evaluativos permite conocer qué instituciones o programas efectivamente satisfacen esas expectativas y por consiguiente, justifican la inversión en tiempo y dinero que hacen los estudiantes y sus familias.

Desde el punto de vista de las instituciones de educación superior, una buena definición de criterios o estándares de calidad facilita la autoevaluación, por cuanto proporciona un punto de referencia para analizar las fortalezas y limitaciones, y de este modo, definir acciones para la mejora continua del servicio ofrecido.

Algunas definiciones

Distintas agencias utilizan terminologías diferentes para referirse a estos temas; por ello, vale la pena hacer una breve revisión de la gama de términos que se usan:

5. *Criterio:*

5.1 El glosario analítico utilizado por INQAAHE define criterio como “la especificación de los elementos en función de los cuales se emite un juicio”.

(<http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/#c>)

5.2 RIACES lo define como “Instrumento que permite analizar niveles de calidad con distinto grado”, y deriva de los criterios que se relacionan con la consecución de objetivos otros conceptos, tales como estándares o indicadores.

6. *Estándar:*

- Indica un punto de referencia respecto del cual otros ítemes se comparan, para su evaluación. También pueden entenderse como un ideal que orienta la formulación de juicios.

- El glosario de RIACES señala que es un nivel o referencia de calidad predeterminado por alguna agencia, organismo acreditador o institución.

- **Indicador**
 - Este es un término más específico, y se refiere a la capacidad de medir el desempeño individual respecto de un conjunto definido de habilidades o áreas. Según el glosario de INQAAHE, un indicador señala, mide o sintetiza un concepto específico. Un conjunto combinado de indicadores constituye un índice.
 - RIACES define indicador como una variable, medición o referente empírico de cualquiera de los aspectos de un factor de calidad que se aplica a una institución o programa. Diversos indicadores pueden agruparse en un índice. Los indicadores pueden ser cuantitativos (medibles numéricamente) y cualitativos. Un indicador no tiene por qué ser siempre un dato numérico.

Muchas agencias utilizan los conceptos de ‘criterio’ y ‘estándar’ como sinónimos, aun cuando en las definiciones anteriores se puede apreciar que el concepto de estándar suele incluir la definición de un punto de referencia predeterminado (un ejemplar de libro por cada diez alumnos, por ejemplo). El concepto de criterio suele ser más amplio (un número suficiente de ejemplares de cada libro). En todo caso, en este módulo se hablará de criterios o estándares aplicando la definición referida a criterios.

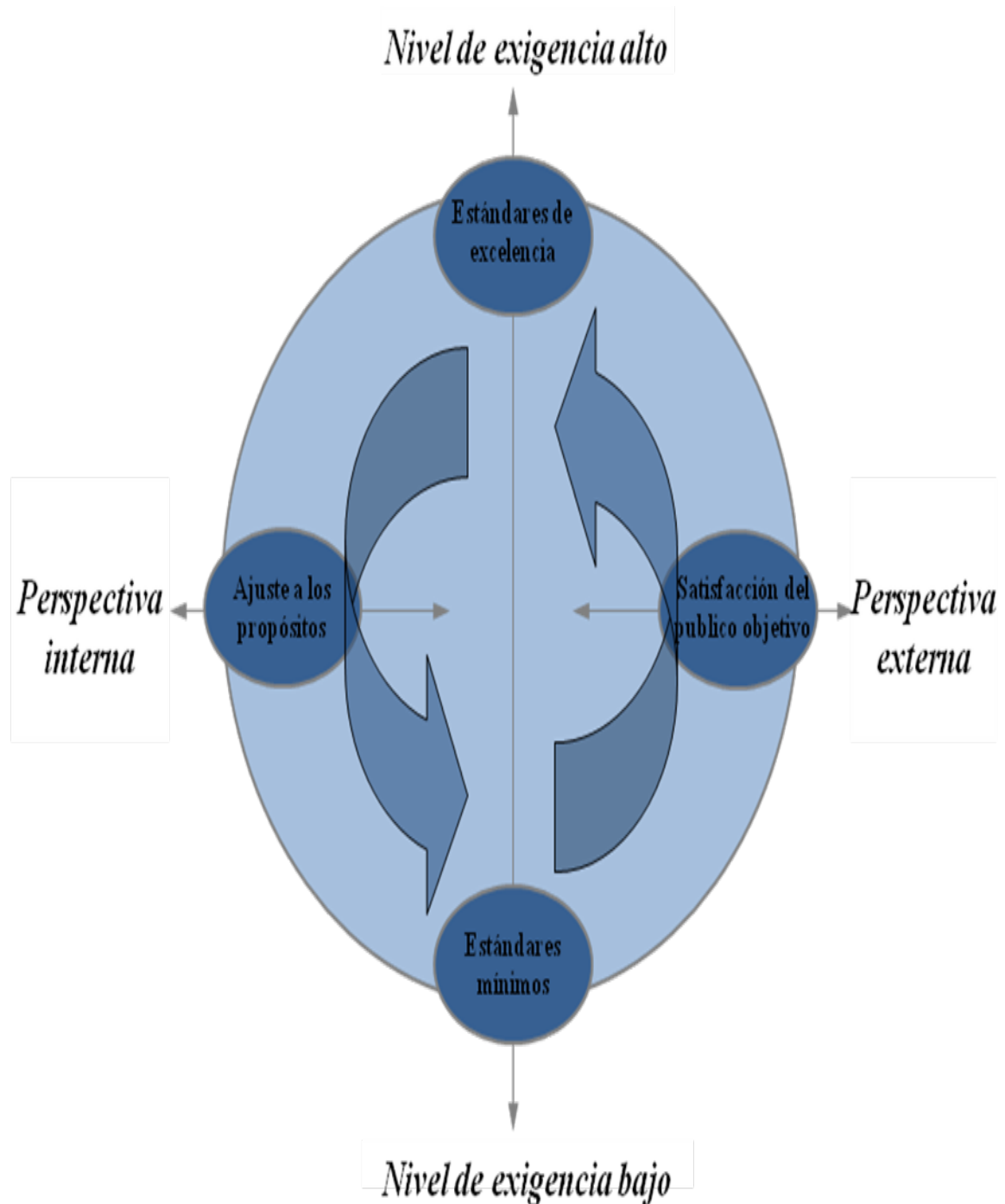
1.2 Organización de los criterios

Los criterios de calidad se refieren a diferentes aspectos a evaluar en los programas o instituciones. Como se señaló anteriormente, tienen la función de explicitar las expectativas respecto de las condiciones existentes, o el desempeño, de una institución o programa, y facilitar los análisis y la formación de los juicios de calidad para que su formulación sea sistemática, homogénea, consistente y coherente.

El diseño de los criterios depende de los propósitos de la evaluación, y de la unidad de análisis a la que se aplican. Dirk van Damme ha organizado los criterios en función de su posición relativa en dos ejes: el nivel de exigencia y su relación con demandas internas o externas. Los criterios siempre se definen en términos de la interacción de estos elementos, cuyo peso relativo está



asociado a los propósitos de la evaluación (control de calidad, garantía pública, mejora continua);
la expresión gráfica de este planteamiento puede verse a continuación:



Fuente: Van Damme, 2004

El segundo elemento en la definición de criterios se refiere al nivel de análisis en el cual se pretende aplicarlos. La unidad de análisis puede ser una institución (universidad, instituto); un programa o carrera (enfermería, ingeniería), una unidad dentro de una institución (facultad, biblioteca), una función (docencia, investigación), un individuo (académico, titulado). En este módulo se hará referencia solamente a instituciones y programas.

En el caso de las agencias que evalúan y acreditan a las instituciones universitarias como tales en sus diferentes aspectos, los criterios de calidad suelen ser lineamientos más generales y se presentan en correlación con las funciones o modelos diferentes de instituciones de ES atendiendo a su autonomía y tradiciones: docencia, investigación, transferencia o extensión. En general, enfatizan la definición y aplicación de políticas, los procesos de gestión y la disponibilidad y asignación de recursos institucionales.

Cuando las agencias son profesionales o especializadas los criterios están definidos en términos más específicos, relacionados con la profesión o disciplina en evaluación y al modelo de calidad de la comunidad profesional, considerando los elementos que permiten asegurar una formación concordante con los requerimientos del medio.

Diversas agencias organizan los criterios de diferente forma; sin embargo, todas abordan los temas centrales de una institución o programa. A continuación se compara la formulación de criterios de evaluación de carreras en distintas agencias:

Argentina Coneau	Chile Qualitas	Colombia CNA	SINAES Costa Rica	Países Bajos NVAO
Contexto institucional	Propósitos Integridad institucional Vinculación con el medio	Misión y proyecto institucional	Relación con el contexto	Metas y objetivos del programa
	Estructura organizacional, administrativa y financiera	Organización, administración y gestión	Gestión de la carrera Finanzas y presupuesto	
Plan de estudios y formación,	Perfil profesional y estructura curricular	Procesos académicos	Plan de estudios Metodología de enseñanza - aprendizaje	Curriculum
Cuerpo académico,	Recursos humanos	Profesores	Personal académico Personal administrativo	Políticas de recursos humanos

Alumnos y graduados	Efectividad proceso enseñanza - aprendizaje	Estudiantes	Vida estudiantil Desempeño estudiantil	
Infraestructura y equipamiento	Infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza	Recursos físicos y financieros	Infraestructura Equipo y materiales	
	Resultados del proceso formativo	Egresados e impacto sobre el medio	Graduados Proyección de la carrera	Resultados de aprendizaje
		Bienestar institucional	Centro de información y recursos	Servicios
				Aseguramiento interno de la calidad

Como puede verse, si bien las denominaciones son diferentes, prácticamente todos abordan los mismos elementos centrales.

Adicionalmente, las agencias suelen organizar estos criterios bajo una denominación más general o abarcativa, (dimensión, área), organización que pretende colaborar con la formulación de juicios integrados sobre la calidad y evitar que se traduzca la evaluación a una lista de chequeo de aspectos independientes. Un ejemplo concreto de esto puede apreciarse en la Guía para la Acreditación de Carreras de Grado de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Argentina –CONEAU- del año 2002.

CONEAU, Argentina

“Los 126 estándares aprobados por la Res. ME 535/99 proveen el marco de referencia del actual proceso evaluativo. Tomados en conjunto se constituyen en el modelo de lo que en el presente los integrantes del sistema universitario argentino consideran una carrera de calidad, en consonancia con ideales equivalentes sostenidos a escala regional y aún mundial. Por su número, amplitud y complejidad, la CONEAU ha preferido tratarlos como un todo articulado y no como un listado agregativo, y para ello ha enfatizado en sus instrumentos la concepción integrada o idea de carrera de calidad que sustentan. Las dimensiones de análisis facilitan la sistematización de la información producida y de los juicios vertidos siguiendo un enfoque holístico.

El estudio de la experiencia nacional e internacional, la realización de reuniones, seminarios y talleres, y la labor de técnicos, consultores y asesores, permitió alcanzar un consenso alrededor de un número pequeño de dimensiones de análisis, lo suficientemente amplias como para permitir una descripción y un diagnóstico sustancial de las carreras. Ellas son: Contexto institucional, Plan de estudios y formación, Cuerpo académico, Alumnos y graduados e Infraestructura y equipamiento. Las dos primeras dimensiones se refieren a reglas vigentes y su cumplimiento, las dos segundas a participantes o agentes cruciales y la última a recursos. Por su número pequeño y su carácter de ejes que han guiado la recolección de la información y la formación de los juicios valorativos por parte de las carreras en la autoevaluación, facilitan el establecimiento de relaciones significativas y de criterios de semejanza relevantes, garantizando de este modo las condiciones de comparabilidad requeridas por el uso del modelo teórico de referencia.

Los criterios, junto con proporcionar el marco para la evaluación, entregan importantes orientaciones a las instituciones y programas. En su formulación, muchas veces se usa el término ‘debe’ para indicar aquellos elementos que son esenciales y cuyo cumplimiento la institución está obligada a demostrar. Adicionalmente, se usa el término ‘debiera’ o ‘debería’ para señalar aspectos importantes pero que no son enteramente exigibles en el momento de la evaluación. Con todo, aquellas cosas que la institución debiera lograr son componentes de la calidad y sirven como una indicación de aspectos hacia los cuales es conveniente propender.

A modo de ejemplo se transcriben algunos criterios.

Criterios para el Sistema Acreditación Regional de carreras Universitarias para el Mercosur (ARCU-SUR)

En el sistema ARCU-SUR, que norma los procesos regionales de acreditación en los países miembros y asociados de la región del Tratado MERCOSUR, las normas para la acreditación regional se organizan en Dimensiones, componentes, criterios y estándares para los que se definen indicadores. Se incluyen a modo de ejemplo un componente de la Dimensión Comunidad Universitaria, Estudiantes, para el que se han definido dos criterios, 7 estándares y varios indicadores.

<i>Componentes</i>	<i>Criterios</i>	<i>Indicadores</i>
3.1 Estudiantes	<p>3.1.1 <i>Políticas de incorporación de acuerdo a la capacidad educativa de la institución y en relación con el plan de estudios.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La institución debe utilizar criterios de admisión y transferencia/pases claramente establecidos, que sean coherentes con la calidad del aprendizaje, la equidad y eviten la discriminación y la discrecionalidad.</i> • <i>Los estudiantes deben conocer los propósitos y objetivos de su carrera.</i> • <i>El número de estudiantes por año debe ser coherente con los objetivos de la carrera y el plan de estudios.</i> • <i>Los estudiantes deben tener suficiente apoyo y orientación para lograr los objetivos de la carrera a través de tutores, consejeros u orientadores.</i> • <i>Deberían existir espacios curriculares y estímulos adicionales para el desarrollo personal e intelectual (formación extra-médica).</i> • <i>La institución debería promover el acceso y participación de los estudiantes en actividades deportivas y culturales.</i> <p>3.1.2 <i>Políticas de movilidad e intercambio</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Deberían existir políticas de movilidad e intercambio de los estudiantes.</i> 	<p><i>Existencia de un sistema de admisión y transferencia/pases explícito.</i></p> <p><i>Conocimiento de los propósitos y objetivos de la carrera por parte de los estudiantes.</i></p> <p><i>Número de estudiantes por año adecuado a la capacidad docente y de recursos.</i></p> <p><i>Tiempo de permanencia del alumno en la carrera no mayor a un 50 % adicional de la duración de la carrera.</i></p> <p><i>Proporción docente/alumno adecuada a las actividades prácticas clínicas: no mayor a 10.</i></p> <p><i>Proporción estudiante/paciente adecuada a las actividades prácticas clínicas para cautelar el respeto y bienestar del paciente: no mayor a 2 (dos) estudiantes por paciente.</i></p> <p><i>Existencia de acompañamiento psicopedagógico al estudiante.</i></p> <p><i>Existencia de estudiantes en funciones de ayudantía (monitorías, auxiliares de docencia), programas de iniciación científica y otros similares.</i></p> <p><i>Existencia de servicios de apoyo (tutorías y otros).</i></p> <p><i>Relación ingreso/egreso de la misma cohorte: relación deseable, al menos, el 75 %.</i></p> <p><i>Existencia de movilidad e intercambio.</i></p>

Criterios de la Agencia Española para la Acreditación de la Calidad (Titulación Enfermería)

www.aneca.es

Por su parte, ANECA ha realizado estudios de las titulaciones o carreras que otorgan diferentes títulos. Estos estudios se han volcado en los Libros Blancos para cada profesión y en ellos se explicitan criterios e indicadores combinados:

ANECA, España

1. *Aulas/espacios para seminarios/tutorías en número suficiente y adecuadamente equipadas en relación con el número de alumnos*
2. *Aulas demostrativas adecuadamente equipadas (por ejemplo, material y maniqués para la realización de sesiones teórico prácticas, etc.) en relación con el número de alumnos*
3. *Espacios para estudio en número suficiente en relación con los alumnos*
4. *Material bibliográfico en número suficiente en cantidad y calidad en relación con el programa educativo así como sistemas de acceso a la información y documentación.*
5. *Prácticas clínicas, existencia de plazas suficientes en cantidad y calidad para la realización de las prácticas clínicas en hospitales, centros de salud y socio-sanitarios, tendiendo a la existencia de una enfermera tutora por alumno.*
6. *Plantilla de profesorado adecuada a los objetivos del programa formativo.*

1.3 Cómo y Quiénes definen los criterios

La definición de criterios puede ser responsabilidad de la agencia de aseguramiento externo de la calidad, de un organismo de gobierno o de asociaciones disciplinarias y profesionales. Sin embargo, los criterios de buena práctica para las agencias enfatizan el hecho de que, sea quien sea el organismo responsable del diseño de los criterios, estos deben ser apropiados, y definidos con participación de los principales actores relevantes (Manual RIACES, www.riaces.net; Guidelines of Good Practice, www.inqaahe.org).

Lo anterior significa incluir en los procesos de definición de estándares a representantes de las instituciones de educación superior y, en el caso de criterios referidos a programas o carreras, también a expertos de las comunidades profesionales o disciplinarias, así como a empleadores o usuarios de los servicios profesionales.

Una importante fuente de información para la elaboración de criterios proviene del medio internacional; los requerimientos planteados para la formación profesional en distintos países, los

resultados de proyectos como Tuning, los criterios definidos por otras agencias proveen importante información para los encargados de definir criterios, ya sea institucionales o de programas o carreras.

Finalmente, muchas agencias publican los criterios así definidos y solicitan a los principales actores (instituciones de educación superior, asociaciones profesionales o disciplinarias, empleadores públicos y privados, público en general) que hagan llegar sus comentarios u observaciones.

A modo de ejemplo, se transcriben las consideraciones de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior de Paraguay – ANEAES - sobre la elaboración de sus *estándares para la matriz de calidad*, y la experiencia de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, CNAP, de Chile.

CNAP, Chile

La matriz de calidad para la carrera de Arquitectura se elabora conforme al Modelo Nacional de Evaluación y Acreditación para carreras de grado, de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior – ANEAES, con el fin de contar con un instrumento cuya aplicación dé fe pública de la calidad de la enseñanza y promueva la búsqueda continua de la mejora de la educación en la Arquitectura, satisfaciendo la demanda del ámbito nacional.

El perfil nacional del Arquitecto ha sido establecido por la ANEAES con un grupo de trabajo constituido por consultores nacionales, entre los meses de agosto y octubre del 2008. La selección de consultores nacionales la realizó la ANEAES, en base a los profesionales nominados por las Universidades Públicas, las Universidades Privadas y los gremios profesionales de Arquitectos.

La redacción es el fruto del trabajo de un grupo multidisciplinario conformado por consultores nacionales, donde se ha recopilado y analizado varias fuentes bibliográficas, tanto regionales como internacionales de diversas organizaciones, entre los que cabe mencionar:

- ANEAES: Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.
- RIACES: Red Iberoamericana de Agencias de Acreditación de la Educación Superior.
- SISTEMA ARCUSUR: Documento de Criterios e Indicadores para la Acreditación Regional de Carreras de Grado de Arquitectura, MERCOSUR Educativo.
- PROYECTO ALFA TUNING-AMERICA LATINA.
- UIA Unión Internacional de Arquitectos.

Además, participan en la redacción y validación autoridades y académicos de las Universidades paraguayas a través de procesos de consulta, en sesiones de trabajo presenciales y por medios virtuales.

Desarrollo participativo de criterios de evaluación: una experiencia en Chile

La Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado desarrolló criterios para una variedad de carreras profesionales (tales como medicina, ingeniería, arquitectura, psicología, enfermería, derecho). Para ello, invitó a representantes de las unidades académicas que ofrecían esos programas en universidades públicas y privadas, de asociaciones profesionales y de empleadores o de programas de posgrado. Estos equipos (Comités Técnicos) comenzaron a desarrollar criterios de evaluación para los programas.

Muy pronto resultó evidente que todos los equipos tendían a centrarse en los mismos temas; por ello, la CNAP desarrolló un conjunto básico de criterios referidos a las siguientes áreas:

- 1. Propósitos*
- 2. Integridad institucional*
- 3. Estructura organizacional, administrativa y financiera*
- 4. Estructura curricular*
- 5. Recursos humanos*
- 6. Efectividad proceso enseñanza - aprendizaje*
- 7. Infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza*
- 8. Vinculación con el medio*

Esto redefinió el rol de los Comités, que se centraron en la identificación de las competencias que todos y cada uno de los graduados de un determinado programa debía lograr. Esto definió el ‘núcleo duro’ del perfil de egreso, que se constituyó en el marco de referencia para la aplicación de los criterios. Asimismo, debían revisar los criterios genéricos y adaptarlos a los requerimientos de la carrera.

El perfil de egreso y los criterios así definidos se enviaron a todas las instituciones que ofrecían la carrera, con un plazo para formular observaciones. El Comité revisó las observaciones en función de su pertinencia y el perfil de egreso y los criterios así definidos, y debidamente publicados, constituyeron el patrón de evaluación de los procesos de acreditación.

En el caso de los Criterios adoptados por las Redes o en los procesos de acreditación regionales, las Comisiones Asesoras que elaboran los criterios, lineamientos, estándares y, en general las normas de calidad, están integradas por representantes de los diferentes países participantes. Cada uno de ellos aporta conocimiento sobre el estado de la profesión o disciplina en sus países así como información sobre la legislación nacional.

Actividad 1: ¿A quiénes convocaría y qué organización y redacción propondría inicialmente si se le solicitara la definición de Criterios y estándares para la acreditación de una carrera de Licenciatura en Bioquímica en el ámbito de su país?

3.2 DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS

Los procesos de evaluación y acreditación se ajustan a un conjunto de procedimientos que se desarrollan sobre la base de los criterios de evaluación a que hicimos referencia en la sección anterior.

En la mayor parte de los casos estos procedimientos incluyen:

- Una solicitud o compromiso de participación en el proceso evaluativo, presentado por la institución universitaria respondiendo a una convocatoria voluntaria u obligatoria.
- Un proceso de autoevaluación, que sigue las pautas que se explicitan en Manuales o Guías de Procedimientos, y se recoge en un informe que sintetiza los resultados del proceso y define un plan de acción para la mejora.
- Una visita de evaluación externa realizada por un grupo de académicos o expertos en la tarea, seleccionados de un registro construido a tal fin y que informan a la agencia y a la institución acerca del grado de cumplimiento de los propósitos institucionales y los criterios de calidad.
- Una decisión final del organismo evaluador, adoptada de acuerdo a la normativa vigente, que es explícita, de conocimiento público y expresamente aceptada por la institución evaluada. Habitualmente, esta decisión se basa en la información recogida durante el proceso evaluativo, que incluye al menos los informes de autoevaluación y de la evaluación externa.

3. DISEÑO Y DESARROLLO DE MATERIALES: NORMAS, GUÍAS DE EVALUACIÓN

Entre las prácticas que las agencias de aseguramiento de la calidad deben cumplir está la de proporcionar a los usuarios (instituciones, programas, evaluadores, la propia agencia) un marco de operaciones claro, explícito y que pueda aplicarse consistentemente. Para ello, es esencial sistematizar los criterios y procedimientos que utiliza la agencia, y esto se hace a través de la publicación de normas, manuales o guías para la evaluación.

Estos manuales y guías, en general, se organizan de modo de dar información acerca de los principales aspectos relativos al aseguramiento de la calidad. En el caso de un manual para los procesos de autoevaluación con fines de acreditación de carreras, por ejemplo, los contenidos pueden organizarse de la siguiente forma:

- Fundamentos del aseguramiento de la calidad en el país (propósitos, normas legales, el concepto de calidad que se utiliza, su proyección nacional e internacional)
- Objetivos de la acreditación de carreras
- Criterios de evaluación
- Descripción del proceso de autoevaluación y de lo que se espera que hagan los responsables de dicho proceso en la institución de educación superior. Esto incluye orientaciones concretas acerca de la forma de aplicar los criterios, el tipo de evidencia que es necesario proporcionar, sugerencias acerca de las fuentes de información, requisitos para la elaboración de informes de autoevaluación.
- Breve descripción del proceso en el que se inserta la autoevaluación, señalando las etapas siguientes: evaluación externa, decisión de acreditación.

Ejemplos interesantes de algunos de estos manuales son los Lineamientos para la Acreditación de Programas, del CNA de Colombia (http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_lineamientos_2.pdf) o el Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación, de SINAES, Costa Rica (http://www.sinaes.ac.cr/manual_guias/manual_oficial_acreditacion_vf_feb2010.pdf)

También es importante elaborar manuales similares para los pares evaluadores, como una forma de velar por la consistencia en la aplicación de los criterios y la emisión de juicios. **F4. U4. 4.**

4.FUNDAMENTACIÓN Y COHERENCIA DE LOS DICTÁMENES: JERARQUIZACIÓN DE ELEMENTOS EVALUADOS

4.1 Los procesos de autoevaluación

La autoevaluación es el proceso mediante el cual una unidad, programa o institución recoge y analiza información sustantiva sobre su labor, en función de sus propósitos y de criterios o estándares de calidad previamente definidos, con el fin de mejorar su calidad. No es una tarea fácil: implica revisar críticamente lo que se está haciendo, y asumir las consecuencias de esa revisión.

Un proceso de autoevaluación efectivo tiene que organizarse como un ejercicio participativo y realista, abierto a una mirada externa, que cuenta con el apoyo explícito de las autoridades, que asignan tiempo y recursos a esta tarea.

Las principales etapas de un proceso de autoevaluación son las siguientes:

- Diseño y organización del proceso, que incluye elementos tales como la identificación del equipo de conducción, la definición de las áreas que se abordará, conformación de equipos de trabajo, sus funciones y tareas, un cronograma y la asignación de recursos.
- Recolección y/o generación de información relevante. La autoevaluación debe sustentarse en información válida y confiable, que no siempre está disponible en la forma requerida. Es preciso, por tanto, identificar la información requerida en función de los objetivos de la evaluación, recogerla y procesarla. Esta suele ser una etapa lenta y tediosa, pero esencial.
- Análisis e interpretación de la información. Una vez obtenida la información relevante, ésta se analiza en distintos equipos según las áreas en que se organiza el proceso autoevaluativo. Aquí se busca llegar a una mirada integrada, que toma en cuenta las distintas perspectivas institucionales, y la identificación de posibles acciones de mejoramiento.
- Juicios evaluativos y elaboración del informe de autoevaluación. Del análisis efectuado surge una discusión de los resultados obtenidos, donde se busca llegar a un diagnóstico lo más ampliamente compartido posible. Este se recoge en un informe que sintetiza los resultados de la evaluación, señalando las fortalezas y debilidades que surgieron del

proceso. En esta etapa es esencial también llegar a un perfil compartido de prioridades, y definir un plan de acción de corto, mediano y largo plazo.

4.2 La evaluación externa

En la unidad siguiente, se entrará más detalladamente en la evaluación externa. Sin embargo, es conveniente señalar algunos aspectos:

El proceso evaluativo requiere de una validación externa. Ésta suele ser resultado de una evaluación efectuada por una agencia de aseguramiento de la calidad, que concluye en una decisión de acreditación o en un informe de evaluación.

Es conducida por un equipo de evaluadores, designado por la agencia, cuya función es validar el informe de autoevaluación y determinar el grado de cumplimiento de la institución o programa tanto con sus propósitos declarados como con los criterios o estándares de calidad definidos para el proceso.

La evaluación externa aporta a la institución una mirada independiente y calificada, que habitualmente enriquece las conclusiones de la autoevaluación.

4.3 La decisión de acreditación

La última etapa en el proceso la constituye la emisión de un juicio acerca del grado en que un programa, carrera o institución efectivamente cumple con los criterios de calidad. Este juicio, en el caso de procesos de acreditación, adopta la forma de un dictamen que define si la institución o carrera logra acreditarse. En el caso de los procesos de evaluación suele limitarse a describir el grado de cumplimiento y a hacer recomendaciones para incrementar el grado de ajuste de la carrera o institución con los criterios de evaluación. En ambos casos, es importante velar porque estos juicios sean consistentes y debidamente fundamentados.

El juicio puede ser adoptado por la agencia de aseguramiento de la calidad o por un organismo de gobierno. Sin embargo, en todos los casos debe tomar en consideración los resultados del proceso evaluativo, es decir, el informe de autoevaluación y el informe del equipo de evaluadores externos o pares evaluadores.

El rol de los pares es diferente en distintos países: en algunos, su opinión es vinculante, y son ellos quienes adoptan la decisión de acreditación. En otros, su opinión es un antecedente esencial,

pero no vinculante para la agencia. En todo caso, es esencial contar con buenos mecanismos de capacitación y de organización de los procesos de evaluación externa, a los que se hará referencia más adelante.

Entre los elementos que sustentan la formulación de juicios o dictámenes, es importante destacar los siguientes:

- Los *debe o debería* que se incluyen en la redacción de criterios o estándares marcan ya un grado de profundidad diferente, de cumplimiento o satisfacción exigible en diferente grado.
- Cuando los criterios están redactados en forma de afirmación, el grado de satisfacción en que se encuentra el aspecto a evaluar puede ser de apreciación o valoración diferente por los pares y por la institución en su informe de autoevaluación. Sin embargo, en todos los casos las opiniones al respecto deben encontrarse debidamente fundamentadas.
- Algunas agencias han establecido procedimientos para reducir el riesgo de discrepancias en la valoración de los criterios: se pide a los evaluadores que sus juicios estén basados en opiniones consensuadas, de modo de limitar el peso de la subjetividad individual; se organizan reuniones de consistencia, en que los evaluadores analizan diversas carreras y consensúan sus juicios; se hacen análisis cruzados o revisiones de los juicios por otros comités; finalmente, en caso de duda, es posible efectuar nuevas consultas. Aún cuando los indicadores son de tipo cuantitativo, estos valores no se adoptan como de cumplimiento irreversible porque todas las agencias y organismos reconocen la necesidad de juicios integrados al momento de juzgar sobre la calidad de un programa o institución.

En todo caso, es importante destacar la necesidad de establecer procedimientos para pedir la reconsideración de los juicios de acreditación, o para apelar de las decisiones adoptadas.

Unidad 2

“IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD”

TABLA DE CONTENIDOS DE LA UNIDAD 2

INTRODUCCIÓN

1. GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD (AEC)

- 1.1 La organización de un proceso de AEC
- 1.2 Vínculo con procesos de autoevaluación

2. LA EVALUACIÓN EXTERNA

- 2.1 Perfil del evaluador y criterios de selección
- 2.2 Designación de equipos de evaluación
- 2.3 Tareas de los pares evaluadores
- 2.4 Capacitación para la adopción de juicios y la redacción del Informe
- 2.5 Seguimiento o acompañamiento
- 2.6 Evaluación del trabajo de los pares

3. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES: MECANISMOS, PROCEDIMIENTOS

- 3.1 Elementos importantes en el proceso de toma de decisiones
- 3.2 Decisiones posibles en procesos de acreditación

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS A LOGRAR

Se entiende que al finalizar las actividades propuestas para esta unidad usted:

- Identificará y describirá comprensivamente los procedimientos definidos para los procesos de aseguramiento de la calidad (AC).
- Analizará las particularidades y aspectos comunes de las formas de implementación de los procesos de aseguramiento de la calidad (AC) adoptados por las agencias y redes.
- Identificará y explicará las condiciones de elegibilidad y requisitos de selección y actuación de los expertos que llevarán adelante las visitas de evaluación externa
- Habrá desarrollado capacidades para la adopción de juicios y formulación de recomendaciones sobre la calidad de las instituciones y programas en forma autónoma, pero tendiendo al logro de consensos.

INTRODUCCIÓN

En esta segunda unidad se presentan algunos aspectos de los procedimientos que las agencias definen y de la organización de las tareas que se le han encomendado.

Para ello, la unidad ha sido organizada en cuatro secciones.

La primera sección está dedicada a la gestión de los procesos de aseguramiento externo de la calidad (AEC) que son tratados a través de dos subtemas: la organización de un proceso de aseguramiento externo de la calidad (AEC) y el vínculo de un proceso de AEC con los procesos de autoevaluación.

La segunda sección trata de la evaluación externa y para ello se refiere primeramente al perfil que debe tener un evaluador externo (par evaluador) y los criterios para seleccionar a estos pares, para seguir después con la forma en que se designan los equipos de pares evaluadores y las tareas que ellos deben asumir. Siempre en relación con los pares, la sección aborda el importante tema de la capacitación para la adopción de juicios y la redacción del Informe y termina con el seguimiento y la evaluación del trabajo de los pares.

La tercera y última sección de la unidad guarda relación con los mecanismos y procedimientos en uso en los procesos de toma de decisiones, para lo cual se destacan los elementos considerados importantes en el proceso de toma de decisiones y el campo de decisiones posibles en los procesos de acreditación.

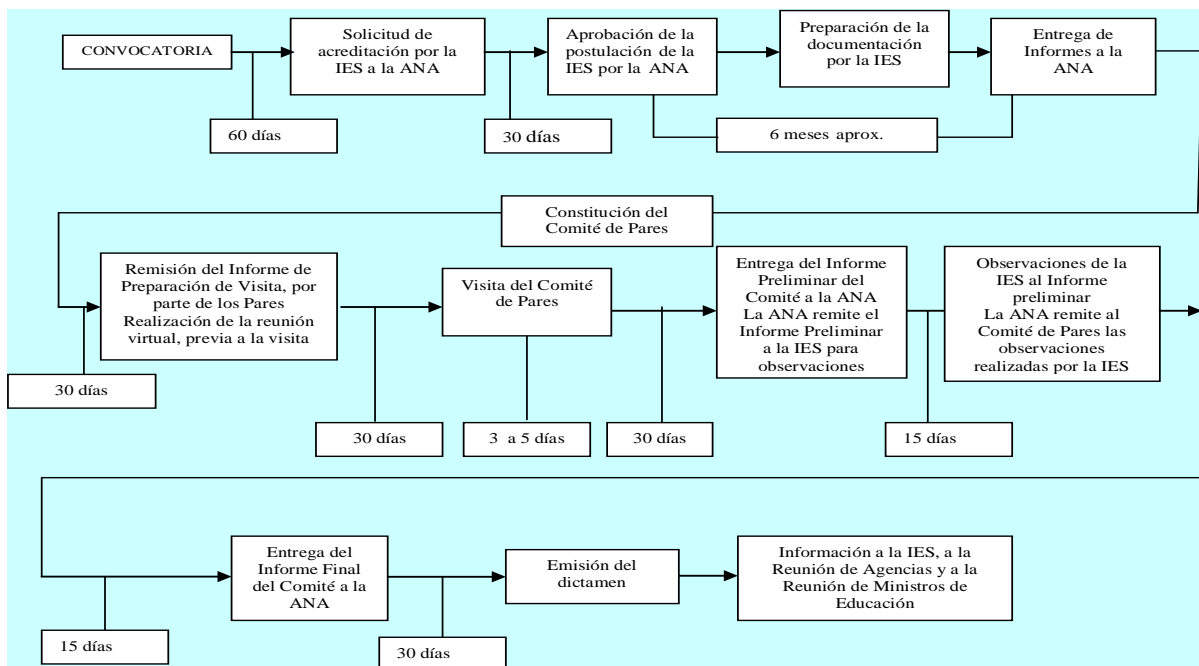
1. GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD (AEC)

1.1 La organización de un proceso de AEC

Los procesos de aseguramiento de la calidad incluyen una decisión de solicitar la acreditación, el desarrollo de una autoevaluación o evaluación interna, la evaluación externa por un equipo de pares o evaluadores designado por la agencia y la adopción de una decisión por parte de la agencia respecto del cumplimiento de los criterios de calidad. Se trata de un proceso relativamente prolongado, pero que no debiera extenderse más de un año a partir del inicio de la autoevaluación, con el fin de evitar la fatiga institucional y asegurar la vigencia de la información considerada en el proceso.

El esquema que se incluye debajo sintetiza los procedimientos para la acreditación de la calidad de carreras de grado adoptados por la Red de Agencias del Sistema ARCU-SUR. Se presenta este ejemplo en tanto resume las características comunes a muchos de los procesos en la región iberoamericana.

El flujograma describe gráficamente los pasos que configuran el proceso de acreditación del Sistema ARCU-SUR, con los tiempos establecidos para las fases del mismo.



IES: Institución de Educación Superior ANA: Agencia Nacional de Acreditación

Las agencias y organismos de aseguramiento de la calidad organizan y gestionan estos procesos a partir de la legislación del país o acuerdos regionales o de redes, en tanto esta normativa define quién puede solicitar la acreditación, quiénes participan como evaluadores y técnicos en cada etapa, quién firma o resuelve la condición de acreditada y cuáles son sus efectos. Cada uno de estos momentos o pasos están explicados en los Manuales de Procedimientos de la agencia que habitualmente se encuentran disponibles en la web. Se observa en el flujograma y se destaca que cada instancia tiene su contraparte, siendo permanente la interrelación entre instituciones y organismos de evaluación.

El proceso apunta a promover la participación activa de la institución a través de un proceso de autoevaluación; a validar los resultados de esa autoevaluación mediante el juicio de pares; a permitir que la institución comente el informe de pares, con el fin de que los resultados de la evaluación efectivamente contribuyan a mejorar la calidad; y finalmente, a dar garantía pública de la calidad de la institución o del programa mediante la publicación de los resultados.

Un aspecto cuyo valor es ampliamente reconocido es el de la autoevaluación, porque permite que sean los propios actores institucionales quiénes identifican los aspectos fuertes y las debilidades y, por consiguiente, facilitan el desarrollo de un sentido de apropiación de los resultados y del compromiso con las acciones de mejora. Sin embargo, organizar y llevar a cabo un proceso de autoevaluación no es fácil. Corresponde a las agencias capacitar a las instituciones y apoyarlas en este proceso, a través de diversos mecanismos, incluyendo la elaboración – como se señaló anteriormente – de manuales y guías.

1.2 Vínculo con procesos de autoevaluación

Los procesos de autoevaluación son una parte esencial de todo mecanismo de aseguramiento de la calidad: es allí donde la institución asume efectivamente la responsabilidad por el mejoramiento continuo de la calidad y donde identifica las áreas en las cuales debe hacer ajustes y modificaciones.

Sin embargo, una evaluación sin una verificación externa corre el riesgo de evolucionar hacia un cierto grado de autocomplacencia, que impide hacerse cargo cabal de las mejoras necesarias.

Una de las tareas que la agencia debe asumir, por consiguiente, es la provisión de apoyo para que las instituciones puedan desarrollar procesos de autoevaluación que sean útiles para sus propios

fin de mejora y para sustentar los procesos de evaluación externa. Para ello, las agencias desarrollan talleres informativos y de capacitación con las IES en forma periódica o al inicio de cada convocatoria; asimismo, difunden manuales y otros materiales de apoyo, asesoran y monitorean los procesos a través de los equipos técnicos,

Las acciones de capacitación pueden tener como objetivo familiarizar a las instituciones con procesos evaluativos, describir los requisitos, condiciones y contenidos mínimos que debe tener una autoevaluación desde la perspectiva de la evaluación externa o entregar herramientas concretas para la organización y desarrollo de distintas actividades de evaluación.

Entre los temas que suelen abordarse en la capacitación se destacan los siguientes:

- El concepto de calidad, y la forma en que se aplicará en el proceso evaluativo
- Los requisitos para una autoevaluación efectiva
- Los criterios de calidad y su aplicación
- El uso de la información para sustentar los juicios evaluativos
- Mecanismos de participación
- Criterios para la elaboración del informe

En los últimos tiempos, cuando se han evaluado y sistematizado modelos y experiencias, diversos organismos han diseñado y organizado cursos de capacitación y seminarios con la intención de formar al personal técnico de las agencias y a los integrantes de oficinas o encargados de tareas en las instituciones universitarias.

En la página web de la OEA, de la UNESCO y de RIACES pueden consultarse cursos internacionales que ya tienen varias ediciones.

En cuanto a materiales para la formación pueden consultarse los Módulos de INQAHE en el link <http://www.inqahe.org/index.php>

2. LA EVALUACIÓN EXTERNA

La evaluación externa es el segundo componente fundamental de los procesos de aseguramiento de la calidad. Ella es la que permite aproximarse a los resultados de la autoevaluación con una cierta distancia e independencia, reducir el riesgo de la autocomplacencia y contribuir a la identificación de áreas de mejora.

Sin embargo, al organizar la evaluación externa es esencial no perder de vista que los principales responsables de mejorar la calidad son las propias instituciones de educación superior, y que por consiguiente, una evaluación externa muy prescriptiva no solo interfiere con la autonomía institucional, sino que genera una suerte de ‘cultura de la obediencia’, en que los cambios se hacen por imposición externa y por tanto, no se incorporan debidamente al quehacer institucional.

El instrumento clave para la evaluación externa son los evaluadores o pares. En efecto, son ellos quienes visitan la institución para validar los resultados de la autoevaluación y verifican en terreno la aplicación de los criterios de calidad. En cierto modo, constituyen los ojos y oídos de la agencia de aseguramiento de la calidad durante la realización de estos procesos, y la legitimidad de la evaluación muchas veces se juega en la idoneidad, la independencia y la objetividad de los pares evaluadores.

Por ello, la definición del perfil de quienes pueden actuar en esta calidad, los criterios de selección, la conformación de registros o bases de datos de evaluadores en distintas áreas, la asignación de tareas y funciones de los grupos, los mecanismos de entrenamiento y capacitación para la aplicación de los criterios y elaboración de informes, el seguimiento o acompañamiento y evaluación de los equipos de evaluación y de los evaluadores individuales son aspectos centrales a los que la agencia debe prestar atención.

2.1 Perfil del evaluador y criterios de selección

Los expertos académicos evaluadores, en general denominados *pares* evaluadores, provienen de la comunidad académica y universitaria o profesional y deben contar, como lo señalan los procedimientos de las agencias, con reconocida trayectoria docente, científica, profesional o en gestión académica, que asegure el conocimiento de instituciones o carreras similares a aquellas en acreditación. Por ello se los considera *pares*, es decir, que comparten la cultura propia de la disciplina o profesión, y el lenguaje académico con la institución o carrera a evaluar.

Cada organismo de AC establece las condiciones o perfiles de los evaluadores que convocará, perfiles que pueden variar según el objeto de la evaluación o la unidad de análisis (instituciones, programas, carreras, etc.).

Entre las calificaciones exigidas a los posibles evaluadores se encuentran las siguientes:

- Un periodo razonable de ejercicio académico o profesional (habitualmente, diez años)
- Título al menos equivalente al programa a evaluar
- Antecedentes en gestión institucional
- Experiencia en procesos de evaluación o capacitación para evaluación
- Antecedentes y resultados en investigación
- Experiencia o vinculación con el ejercicio profesional de la titulación
- Recomendación de un representante de una institución de reconocido prestigio en el ámbito de la disciplina o la profesión

Una vez seleccionados los evaluadores externos, estos pasan a formar parte de un registro, del cual se seleccionan los integrantes de los equipos específicos. El registro se actualiza en forma permanente, tomando en consideración las áreas en las que se va a requerir evaluadores, la evaluación de quienes han participado en equipos de evaluación y las características de los procesos evaluativos.

Ejemplos de registros pueden encontrarse en numerosas agencias como en el caso de la WASC.

WASC

¿Cómo se selecciona a los participantes de las vistas de acreditación?

WASC mantiene una extensa base de datos de profesionales de la educación de la cual se seleccionan los miembros para los equipos de acreditación. Esas personas tienen variedad de perfiles incluyendo docentes, profesores, administradores y directivos que tienen un profundo conocimiento de los temas y tareas educacionales.

Los miembros del comité o equipo de acreditación son seleccionados en base a su experticia y al tipo de institución a ser evaluada.

Si la institución será acreditada conjuntamente con una organización religiosa o con otra agencia, los miembros se seleccionan en colaboración y acuerdo con ellas.

Los miembros seleccionados deben participar en talleres de entrenamiento dirigidos por la WASC para familiarizarse con los procesos de evaluación y conocer qué es lo que se espera de su tarea.

2.2 Designación de equipos de evaluación

Los grupos de expertos o comités de pares se conforman, según lo pautado por las agencias, en número variable en los diferentes países y redes. En general, los comités o paneles para la revisión externa o visita están formados por tres o cuatro miembros, uno de los cuales desempeña la función de coordinador o presidente.

Algunas agencias incluyen un par no nacional entre los miembros de los Comités (CNA- Chile); otras combinan la participación de pares con amplia experiencia con la de pares que se están iniciando en las tareas de evaluación (CIEES-México); otras incluyen la figura de un observador de otro país a fin de informar a la agencia acerca de la aplicación y conveniencia de los procedimientos adoptados (CONEAU-Argentina); algunas, en especial las europeas, incluyen alumnos (A3HE- Portugal; ANECA, España; NVAO, Países Bajos) y otras incluyen miembros de asociaciones profesionales (LCME-AAMC-AMA EEUU y Canadá)

Las Agencias de acreditación cuentan con mecanismos para verificar que los miembros del comité no presenten conflictos de interés con la institución que será objeto de evaluación como, por ejemplo, vinculación laboral o académica reciente, relaciones familiares cercanas con directivos o académicos de la unidad u otras establecidas explícitamente. Una vez dispuesta la nómina de posibles evaluadores, las agencias consultan con las instituciones sobre un posible conflicto de intereses y dándoles la posibilidad de recusar a los pares si pudieran verse afectadas por su intervención. Asimismo, se da oportunidad a los pares de excusarse de la evaluación si existiese para ellos un conflicto ético por conocimiento o pertenencia institucional entre otros.

Las agencias han aprobado Códigos de Ética o figuras similares para instruir a los pares y las instituciones acerca de los límites y recaudos en este sentido, así como de las consecuencias de un accionar no correspondiente con lo allí establecido.

Se puede consultar, por ejemplo, http://www.cca.ucr.ac.cr/documentos/5-codigo_de_etica.pdf

2.3 Tareas de los pares evaluadores

Las tareas de los evaluadores se pueden descomponer en tres momentos: la preparación de la visita de evaluación, el desarrollo de la misma y la elaboración del informe.

Preparación de la visita

Las visitas de evaluación son períodos de intenso trabajo en terreno, que exigen una cuidadosa preparación. Para ello, se espera que los evaluadores se encuentren familiarizados con el proceso de aseguramiento de la calidad, con el rol de la evaluación externa y con los materiales diseñados por la agencia. Asimismo, deben estudiar el informe de autoevaluación y sus anexos, de tal manera que puedan verificar si cuentan con la información necesaria o si es preciso solicitar antecedentes adicionales y definir los temas que abordarán durante la visita, así como las principales entrevistas que consideran necesario realizar.

Habitualmente, las agencias organizan una reunión de preparación, en la que los evaluadores ponen en común sus opiniones y se constituyen como un equipo, dividiéndose las tareas propias de la evaluación. Sobre la base de estas actividades, se elabora una agenda que contempla entrevistas y reuniones con informantes clave dentro de la institución visitada; en éstas, siempre se incluyen representantes de las autoridades y de los distintos estamentos, pero pueden complementarse con entrevistas específicas definidas a partir del análisis de la información entregada por la institución, y con la evaluación directa de aspectos tales como la disponibilidad de aulas, el equipamiento informático o laboratorios u opiniones de funcionarios, alumnos y docentes. La agenda debe contemplar también espacios para actividades emergentes durante la visita y tiempo de trabajo interno del equipo de evaluación.

Es habitual que la visita tenga una duración de tres a cuatro días, aunque en algunos casos puede ser más prolongada.

Desarrollo de la visita

La primera tarea de los evaluadores al visitar una institución, es hacer un esfuerzo por interiorizarse de la cultura, del estilo de la institución, aspecto esencial para poder mantener la actitud de respeto que se requiere en un proceso como el que se está llevando a cabo. Esta actitud debe permear todo el proceso, sin olvidar que el objetivo final es precisamente contribuir a mejorar la calidad.

Durante la visita, los evaluadores se comprometen a participar en todas las actividades programadas y emergentes, aunque pueden dividirse el trabajo para optimizar el uso del tiempo, sin olvidar, sin embargo, que se trata de un equipo y que no hay espacio para evaluaciones individuales. Es recomendable revisar diariamente el progreso de la visita, efectuando ajustes al programa si es necesario.

Elaboración del informe

Ésta es una etapa particularmente delicada. Los evaluadores deben hacer un esfuerzo por efectuar su evaluación y elaborar los juicios tomando en consideración los propósitos institucionales y los criterios de evaluación, dejando de lado sus preferencias individuales, sus prejuicios y el estilo de trabajo propio de las instituciones de donde provienen. En esa perspectiva, les corresponde analizar el trabajo realizado y, en lo posible, llegar a un consenso respecto del grado de cumplimiento de los criterios de evaluación. Este consenso es el que se refleja en el informe, sustentado en la evidencia recogida a través del análisis del informe de autoevaluación y de las entrevistas y reuniones sostenidas durante la visita. Finalmente, deben priorizar las conclusiones y redactar un informe escrito, que tiene como destinatarios finales al menos a la institución y a la agencia de aseguramiento de la calidad.

2.4 Capacitación para la adopción de juicios y la redacción del Informe.

Si bien se espera que los pares o expertos tengan conocimiento acerca de la gestión institucional o de los aspectos centrales de una disciplina o profesión, e incluso que conozcan los aspectos generales relativos a los procesos de AC para convocarlos como tales, es indispensable entregarles una formación cuidadosa acerca de su rol y funciones.

Esta formación se hace generalmente al inicio de los procesos o cuando se efectúan convocatorias específicas para la acreditación, mediante talleres o encuentros. Estos talleres o reuniones tienen una duración variada y pueden tener componentes a distancia, aunque todos incluyen al menos una reunión de medio día presencial. Sus principales objetivos son familiarizarlos con los propósitos de la evaluación, con el enfoque y la aplicación de los criterios y con el desarrollo de actitudes de cooperación y respeto hacia el programa o la institución evaluada.

El desarrollo de manuales, guías o formularios para orientar la evaluación suele ser también un elemento importante para velar por la consistencia en los juicios y por la reducción del peso de elementos subjetivos en la evaluación.

La agencia A3HE de Portugal presenta de este modo esta capacitación:

8. Oportunidades de Entrenamiento

La Agencia considera que es contributivo al mejoramiento de los procesos y de los recursos, la disponibilidad de actividades de entrenamiento para técnicos e investigadores en el área de acreditación y evaluación de la calidad. Por eso la agencia ofrecerá las siguientes actividades de formación:

- a. un programa intensivo de 5 meses de duración para el entrenamiento de los nuevos técnicos requeridos por la agencia.*
- b. Programas de entrenamiento intensivos para evaluadores externos*
- c. Programas de formación abiertos al personal y estudiantes de las instituciones de educación superior en función del interés demostrado en estos temas.*

Un modelo particular para la formación de expertos es el diseñado por el Sistema ARCU-SUR con participación de las agencias que conforman el sistema. Este modelo se corresponde con la decisión de que las visitas se realicen con comités integrados por pares de diferentes países. Sus rasgos centrales son los que se expresan en el recuadro siguiente.

Sistema ARCU-SUR

Los académicos seleccionados por las agencias de cada país, en una disciplina en particular, realizan una experiencia simulada de acreditación de tres días en cuatro espacios:

- Aprendizaje de las normas y discusión de casos para el conocimiento de normas éticas y la adquisición de conductas propias de los pares*
- Redacción de informes con discusión de acuerdos sobre situaciones en las que se registran disidencias*
- Construcción de una agenda y simulación de la visita (role playing)*
- Elaboración de juicios y argumentos y recomendación de decisión a la agencia.*

Estos talleres se han realizado en numerosas oportunidades en diferentes países y han mostrado su efectividad, fundamentalmente en la construcción de criterios homogéneos al realizar las acreditaciones.

Así como se ha mencionado que las agencias diseñan manuales y guías para los procesos de Autoevaluación, también las acciones esperadas por parte de los Pares se recogen en Manuales o Guías específicas.

La Comisión Nacional de Acreditación - CNA- de Chile provee a los pares de una Guía de síntesis y registro de opiniones para la preparación de la visita, que cada integrante del Comité evaluador debe completar y enviar al personal técnico de la agencia, quien la utiliza para elaborar una propuesta de programa y solicitar – cuando corresponde – información adicional a la institución.

En la Guía para Pares CONEAU- Mercosur se incluyen los pasos para la realización de un primer informe individual, cuyo objetivo es construir la agenda y preparar la visita a la carrera o institución.

Guía para Pares CONEAU- Mercosur

II. Análisis del Informe de autoevaluación: *Se espera que cada uno de los pares, teniendo siempre a disposición los estándares de acreditación y los modelos teóricos elaborados:*

- ◆ *lea de manera detallada el material que las carreras han preparado, tanto en sus secciones informativas como valorativas, y*
- ◆ *registre sus opiniones completando los ítems que contiene la sección. Estos ítems deberían resultar suficientes para juzgar la situación de la carrera en cada dimensión. No obstante, cada par podrá complementarlos y realizar apreciaciones adicionales o que se desprendan de ellos. Una vez completada esta sección deberán presentarse a la reunión del Comité de pares con una opinión individual preliminar sobre la situación de la carrera y un conjunto de propuestas de actividades a realizar durante la visita.*

Los pares deben realizar este análisis de la documentación y del Informe de autoevaluación para trabajar en la confección de la agenda de visita en el primer encuentro del Comité o panel.

También los Manuales de Pares brindan modelos de agenda o ponen a disposición de los comités formularios para la planificación de actividades o su registro como los que se incluyen a continuación.

PROGRAMA TIPO DE VISITA			
Día 0	Día 1	Día 2	Día 3
• Traslado del Comité de Pares a la ciudad sede	• Presentación del Comité de Pares al Rector o autoridad	• Visita a terrenos de práctica, talleres,	• Reunión con egresados y representantes del medio

<p>de la institución visitada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión inicial del Comité de Pares en el hotel o sitio previamente determinado. <p>El temario de la reunión incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de aspectos fundamentales de la documentación; • Revisión del programa, ajustes finales; • Asignación de tareas; • Reunión con el directivo responsable de la carrera o programa para afinar detalles. 	<p>superior de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con el directivo superior de la carrera o programa. • Reunión con los responsables por la autoevaluación para la acreditación MERCOSUR y del Informe Institucional. • Revisión de documentación complementaria u otros materiales • Entrevistas con docentes o responsables de áreas de interés de la carrera. • Entrevistas con estudiantes. • Reunión de trabajo del Comité de Pares. 	<p>laboratorios, campos clínicos o lo que corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con autoridades colegiadas de la carrera. • Recorrido por instalaciones. • Reunión con autoridades financieras y administrativas. • Otras reuniones por definir. • Reunión de trabajo del Comité de Pares • Completar formulario de síntesis; • Revisar programa día 3. 	<p>externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones pendientes; revisión documentación; Completar información necesaria. • Reunión de trabajo del Comité de Pares, completar juicios faltantes, preparar informe de salida. • Informe de salida a las autoridades de la carrera. • Término de la visita.
---	---	--	---

Visita a Centros de salud

Asunto: Corroborar la naturaleza de los ámbitos clínicos hospitalarios – VISITA AL HOSPITAL MILITAR

Anfitrión: Médico del Hospital Militar y docente

Ámbito: Se realiza una completa visita a las dependencias del Hospital Militar, visitando en especial los –ámbitos de aprendizaje de los alumnos y de los internos de la FM-PUCE, en clínicas (medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Gineco-obstetricia

Resultado: Se constata la calidad de las instalaciones, la disposición de los profesionales y la buena evaluación de alumnos de niveles superiores de la Facultad de Medicina.

Constataciones (Documentación, disposiciones, estadísticas, registros, etc.)

Asunto: Análisis de documentación de respaldo del informe de Acreditación Experimental, solicitada el primer día de visita, en la primera reunión de grupo.

Se solicitó, además, fotocopia de documentos considerados relevantes para el análisis posterior de los pares evaluadores.

Ámbito: Revisión de documentación anexa a los documentos enviados para conocimiento de los pares evaluadores, que permitieron constatar existencia de información de respaldo.

Resultado: Verificación de la existencia de la información indicada en el documento de presentación para la Acreditación Experimental.

2.5 Seguimiento o acompañamiento

Las tareas encomendadas a los pares cuentan, en la mayoría de los casos, con el apoyo de personal técnico formado que se ocupa de los aspectos organizativos y de vinculación entre la agencia y las instituciones pero no participa de la evaluación. Este personal colabora en mayor o menor grado con las tareas del Comité, aclarando y recordando la normativa vigente, los documentos, los tiempos a cumplir, la comunicación entre los pares en las etapas no presenciales, etc.

Ejemplo de normativa para la tarea técnica:

http://www.cca.ucr.ac.cr/documentos/sistema_gestion_calidad/Procedimientos/CCA-PRO-008-01.pdf

2.6 Evaluación del trabajo de los pares

No siempre las agencias tienen prevista la evaluación sistemática de la actuación de los pares, aunque se realiza de manera informal. A partir de la experiencia y de la opinión de las instituciones o de observaciones de los propios organismos de AC y en consideración de los acuerdos éticos, pueden adoptarse medidas como la separación de los expertos de los registros u otras tendientes a la transparencia de los procesos. Es altamente recomendable sistematizar estos esfuerzos y realizarlos periódicamente, con el fin de adecuar y actualizar el registro.

3. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES: MECANISMOS, PROCEDIMIENTOS

Una vez completados los procesos de evaluación interna y externa, los respectivos informes se presentan al Consejo de la agencia para que éste adopte una decisión.

Cuando se trata de procesos de acreditación, la decisión se refiere a un dictamen acerca del grado de cumplimiento de los propósitos institucionales y de los criterios de calidad. Cuando se trata de procesos de evaluación, la agencia analiza los informes y entrega a la institución su opinión fundada acerca del quehacer institucional, con sugerencias y recomendaciones, pero sin emitir un juicio de acreditación/no acreditación.

Elementos importantes en el proceso de toma de decisiones

Antecedentes considerados

Entre los principales antecedentes para tomar decisiones sobre la calidad se considera la información estadística y cualitativa acerca de la carrera o institución, ya sea proporcionada por la institución o recogida por la agencia; informe de autoevaluación; informe de evaluación externa, y las observaciones de la institución al informe de evaluación externa.

Conflictos de interés

La agencia debe establecer con claridad los mecanismos que aplicará para controlar eventuales conflictos de interés, no sólo de los evaluadores externos (mencionados más arriba) sino también de los integrantes del organismo de toma de decisiones o Consejo de la agencia. A modo de ejemplo, en las agencias regionales de acreditación de los Estados Unidos, cuando debe tomarse una decisión respecto de la acreditación de una institución, los integrantes de la agencia que pertenecen a instituciones en el mismo estado que la institución evaluada quedan excluidos del análisis y de la decisión (no tienen voz ni voto en esa decisión).

Criterios y procedimientos para la adopción de decisiones

Cada agencia debe definir explícitamente la forma en que valorará los informes recibidos, información que debe estar disponible para las instituciones que se someten al proceso. Esto incluye el peso relativo de los distintos elementos, el tipo de decisiones posibles, los procedimientos para conocer y analizar la información recibida. Puede exigirse que todos los integrantes analicen todos los materiales; cuando esto no es posible, al menos dos de ellos deberán analizar el material en detalle, y actuar como relatores ante el resto del Consejo, para

asegurar que es posible contestar preguntas y absolver dudas respecto de la institución o el programa.

Mecanismo de reconsideración o apelación

La agencia debe establecer con claridad la forma en que una institución puede solicitar la reconsideración de un juicio de acreditación, o apelar de una decisión adoptada por la agencia.

3.2 Decisiones posibles en procesos de acreditación

La decisión fundamental es acreditar – no acreditar. La agencia debe declarar explícitamente en qué condiciones se adopta una u otra decisión, las consecuencias que ello tiene para la institución o programa, y las condiciones asociadas a la decisión que adopte.

Muchas agencias agregan a esa decisión algunos elementos adicionales: años de vigencia, acreditación completa o condicionada. En esos casos, también es importante definir con claridad los criterios para estas decisiones.

Como ejemplo se incluye lo definido por la CNA Chile para los procesos de acreditación institucional.

El juicio de acreditación de la CNA corresponderá a alguna de las siguientes alternativas:

- *Acreditar la institución, cuando a su juicio ésta cumpla satisfactoriamente con todos los criterios de evaluación para las áreas comunes u obligatorias (gestión institucional y docencia de pregrado).*
- *No acreditar la institución, cuando ella no alcance un adecuado nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación para las áreas comunes ya mencionadas.*

Adicionalmente, la CNA se pronunciará sobre el grado de cumplimiento de las áreas electivas, acreditándolas o no, de la misma manera que respecto de las áreas comunes u obligatorias. Sin embargo, el juicio sobre las áreas electivas no afectará la decisión de acreditación de la institución.

En caso que la institución sea acreditada, la Comisión fijará el plazo de vigencia de la acreditación, con un máximo de siete años. Dicho plazo se definirá en función del grado de consolidación de las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad y de su aplicación y resultados, y expresarán la opinión de la CNA acerca del período en el que considera necesario proceder nuevamente a su evaluación.

En el caso que la institución no acredite, no podrá presentar una nueva solicitud de acreditación sino una vez transcurridos dos años contados desde la finalización del proceso. El siguiente proceso de evaluación considerará especialmente las observaciones y recomendaciones formuladas por la CNA, así como también las medidas adoptadas para su superación.

El juicio de acreditación de la CNA-Chile será formalizado a través de un documento fundado, el cual será puesto en conocimiento de la institución.

Las instituciones podrán interponer un recurso de reposición solicitando la reconsideración de los acuerdos que adopte la Comisión, en el evento de considerar que existen antecedentes que no fueron suficientemente ponderados por la CNA al momento de adoptar un acuerdo de acreditación.

Los recursos de reposición deberán contener peticiones concretas, fundadas en antecedentes que no se hayan tenido a la vista al momento de adoptar los acuerdos contra los que se recurre; dichos antecedentes no podrán referirse a acciones o hechos posteriores a la visita de evaluación externa.

La CNA deberá pronunciarse sobre los recursos de reposición que se le presenten en un plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha de su recepción, evaluando la situación de la institución, incluidos los antecedentes presentados en dicho recurso, conforme a los criterios de evaluación definidos. Asimismo, aquellas instituciones que hayan visto denegada la acreditación, podrán presentar un recurso de apelación ante el Consejo Nacional de Educación, según lo indicado en la ley 20.129 y de acuerdo a las directrices de la Contraloría General de la República.

Fuente: <http://www.cnachile.cl/como-a>

Unidad 3

“ELABORACIÓN DE INFORMES”

TABLA DE CONTENIDOS DE LA UNIDAD 3

INTRODUCCIÓN

2. LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

- 2.1 Propósitos y destinatarios
- 2.2 Contenidos del informe
- 2.3 Orientaciones para la formulación de juicios evaluativos
- 2.4 Tipos de informes según su función

3. INFORME O DICTAMEN DE LA AGENCIA

OBJETIVOS Y COMPETENCIAS A LOGRAR

Al finalizar el trabajo propuesto por la unidad se estima que usted habrá desarrollado las siguientes **competencias**:

- Identificará y analizará críticamente las características de diferentes tipos de informe de evaluación externa y su adecuación a los propósitos que guían su contenido, organización y redacción;
- Identificará y esquematizará las secciones o apartados que componen un informe de evaluación externa;
- Explicará y analizará algunas de las formas en que se guía el análisis de los datos en un informe de evaluación externa para la argumentación en los juicios y recomendaciones y los tipos de decisión que las agencias adoptan como resultado de las acciones y recomendaciones de los pares.

INTRODUCCIÓN

Dedicaremos esta tercera unidad a los Informes de evaluación, de acreditación u otros, por la importancia que revisten y porque son la síntesis e imagen al público de estos procesos. En la unidad se incluyen consideraciones sobre los propósitos de los diferentes tipos de informe y sus componentes y se proponen aproximaciones a diferentes formas de construcción de los juicios y argumentos sobre los que se basarán las recomendaciones a las autoridades y agencias acerca de la calidad de los programas e instituciones.

La unidad ha sido organizada en dos secciones, una primera que trata sobre los informes de evaluación externa y una segunda que se refiere a la elaboración de dictámenes o decisiones de acreditación.

1. LOS INFORMES DE EVALUACIÓN EXTERNA

Un Informe de evaluación es el documento que sintetiza lo realizado por los diferentes actores que participan en el proceso de evaluación. Presenta la información, observaciones, argumentos, juicios y decisiones sobre la calidad de la institución o sus programas.

El informe de evaluación externa se conforma a partir del análisis de la documentación y de las reflexiones de autoevaluación presentadas por la institución de educación superior (IES) e incorpora las acciones realizadas durante y posteriormente a la visita.

Un informe de evaluación externa presenta, en forma explícita o compendiada, el intercambio y análisis realizado por el grupo de pares, los juicios que formulen, los argumentos que los sostienen y las recomendaciones a las agencias para la toma de decisiones sobre la calidad de las programas e instituciones.

En su redacción puede colaborar el personal técnico de las agencias o comisiones de evaluación y acreditación. A veces se encomienda la responsabilidad de su presentación organizada, revisada y coherente a uno de los integrantes del grupo de pares que actúa como coordinador o presidente, sin que esta función le asigne un peso diferente en la recomendación sobre la calidad.

1.1 Propósitos y destinatarios

Los informes, como conclusión de los procesos de acreditación, tienen dos propósitos centrales: Informar a las instituciones e informar a la agencia de aseguramiento de la calidad

1. Comunicar/informar a las instituciones sobre la calidad en la implementación de sus acciones y planes, y argumentar sobre el grado de cumplimiento de sus propósitos y de las pautas de calidad establecidas en los sistemas de acreditación y evaluación. Eventualmente, y en consecuencia, el informe puede incluir requerimientos de cambios que conduzcan a mejorar dicha implementación.

2. Informar a la agencia de aseguramiento de la calidad acerca de las características de los programas o instituciones visitados, las condiciones en que desarrolla sus acciones y los resultados de la evaluación efectuada.

En el primer caso, el objetivo principal del informe es contribuir al mejoramiento de una institución o de un programa, mediante una validación del proceso de autoevaluación, la

identificación (o ratificación) de las fortalezas y debilidades de la carrera, y las opiniones de los pares acerca de las acciones de mejoramiento propuestas.

En el segundo, el informe debe permitir a la agencia formarse un juicio debidamente respaldado acerca de la calidad de la institución o programa, de modo que pueda emitir un dictamen de acreditación y, cuando corresponda, definir acciones concretas que la institución debe desarrollar para obtener, ampliar o mantener la acreditación¹.

La elaboración de informes no es una tarea fácil, ya que tiene destinatarios con distintas características y necesidades. En efecto, los lectores institucionales están buscando en él un cierto grado de reconocimiento del trabajo realizado, claridad en los problemas identificados y orientación para la acción. Los miembros de la agencia esperan una guía para la toma de decisiones, y claridad acerca de las principales fortalezas y debilidades de la institución o del programa.

Por tanto, es importante que al redactar el informe, los autores se pongan en el lugar de los lectores, y que tomen en consideración que, para que el proceso efectivamente contribuya al mejoramiento de la calidad, el informe debe ser aceptado como un documento claro, válido y razonablemente objetivo.

Cuando el informe no da cuenta claramente de los problemas detectados, la institución no puede hacerse cargo de su solución, y la agencia no tiene una base sólida para tomar decisiones. Cuando el informe se centra más en la solución que en el problema, recomendando (o a veces indicando taxativamente) una acción específica, se impide que la institución se concentre en la identificación de la medida más apropiada a su cultura, sus recursos y sus prioridades. Cuando las observaciones incluyen elementos descalificatorios, o se formulan de manera arrogante, generan una actitud defensiva que impide el mejoramiento. Cuando hay criterios que no se tocan, o que sólo se mencionan de manera marginal, no es posible saber a qué atenerse al respecto.

¹ Como se ha señalado anteriormente, si bien la mayoría de los procesos de aseguramiento de la calidad corresponden a instancias de acreditación, en ocasiones estos se refieren sólo a una evaluación externa destinada a apoyar el mejoramiento continuo de una institución o programa. En estos casos, la agencia se limita a dar cuenta de las fortalezas y debilidades de un programa o de una institución, y formular recomendaciones.

1.2 Contenidos del informe

Hay diversas maneras de organizar los informes de evaluación, pero en general, todos ellos cubren los siguientes contenidos: Introducción, Cuerpo del Informe, Síntesis, y Opinión reservada a la agencia.

Introducción

Esta parte del informe tiene por objeto definir el marco de referencia para la visita, tanto en términos del proceso evaluativo como de las características de la institución. Por ello, contempla en primer lugar una referencia a la visita de evaluación, los objetivos de ésta y los integrantes del comité de pares. Ésta es también una oportunidad para expresar un reconocimiento a la institución visitada.

A continuación, se presentan los principales rasgos de la institución o programa en evaluación, considerando el contexto en que desarrolla sus funciones, sus características distintivas y los propósitos que persigue. Finalmente, se describe brevemente la visita (puede anexarse el programa), indicando las actividades desarrolladas y la documentación tenida a la vista.

Cuerpo del Informe

Esta parte del informe recoge los resultados de la evaluación, centrada en el proceso de autoevaluación, su orientación crítica y analítica, la identificación de fortalezas y debilidades y su capacidad para orientar acciones de mejoramiento futuras.

El informe luego efectúa un análisis detallado de los propósitos institucionales y de los criterios de evaluación. Normalmente, el análisis incluye una breve descripción de la situación observada, y un juicio acerca del cumplimiento de los criterios y los aspectos destacados, ya sea como fortalezas o debilidades, debidamente fundamentadas.

Síntesis

Se refiere exclusivamente a las fortalezas y debilidades más importantes, jerarquizándolas e integrándolas. Adicionalmente, el informe puede contener anexos si el equipo de evaluadores lo considera necesario.

Opinión reservada a la agencia

Algunas agencias solicitan a los pares que formulen una recomendación explícita acerca de la acreditación de la institución o programa visitado. En este caso, la recomendación debe estar claramente fundada en los resultados de la evaluación.

Dado que en la mayoría de los casos los procedimientos adoptados por las agencias permiten a éstas, por razones fundadas, apartarse de la recomendación de acreditación o no acreditación efectuada por los pares, esta sección final no es remitida a las instituciones cuando se envía el informe para su vista.

En las Guías que elaboran las agencias para contribuir al trabajo de los evaluadores se definen pautas o lineamientos para la elaboración de los informes. Como ejemplo se transcriben las pautas de una de esas guías.

Pautas para elaboración del Informe

A partir del análisis realizado para sus Informes Individuales y de las actividades realizadas durante la visita, el Comité de Pares Evaluadores elabora un informe que contiene sus principales observaciones con relación al cumplimiento de los criterios y el perfil de calidad establecidos.

*El Informe de pares **no es un resumen sino un análisis integrado** de situación de la carrera. Recoge las consideraciones, observaciones y juicios formulados durante las etapas previas. En el momento de su elaboración debe tenderse a incluir y relacionar los distintos elementos que componen el análisis volcado en las respuestas ya escritas. El objetivo es configurar un texto final relacional en el que se recuperen todos los análisis y juicios elaborados.*

De la lectura del Informe tiene que resultar una idea clara de la situación actual de la carrera en relación al cumplimiento de los criterios armonizados y el perfil. En el Informe no sólo deben asentarse los juicios de carácter desfavorable que pesen sobre algún aspecto del funcionamiento de la carrera, sino también los juicios que expresen evaluaciones positivas. Las relaciones entre los distintos juicios harán visible el modo en que los diferentes aspectos y dimensiones inciden sobre la calidad global de la carrera.

Referencia: Guía para Pares CONEAU- Mercosur

1.3 Orientaciones para la formulación de juicios evaluativos

Para colaborar en la redacción y adopción de juicios coherentes, y en la adopción o recomendación de decisiones consistentes con esos argumentos, los manuales suelen:

- guiar la discusión y la adopción de juicios parciales o
- proponer combinar los juicios individuales con los del conjunto o
- sintetizar cada tanto una opinión de consenso más amplia.

Como muestra el ejemplo incluido en Análisis de la Autoevaluación y en las Pautas para la elaboración del Informe inmediatamente arriba del ítem 1.3, lo producido por los Pares en sus primeros análisis y apreciaciones se completa con el trabajo en grupo del Comité y el consenso entre diferentes visiones u opiniones y con lo observado en la visita, para llegar a la construcción de juicios integrados y con base argumentativa sólida.

Otra forma de guiar la construcción de juicios aparece en la *Guía para el trabajo del Comité de Pares de la titulación Medicina de Argentina 2002*. Se reproduce a continuación la sección correspondiente a la Dimensión *Plan de estudios y formación*

Guía para el trabajo del Comité de Pares de la titulación Medicina de Argentina 2002

Desarrolle de manera fundada su opinión sobre los siguientes ítems destacados por los estándares de acreditación:

Al referirse a los contenidos y organización curricular señale:

- *Si los ítems de cada asignatura, área o módulo son pertinentes y si existe coherencia interna entre ellos.*
- *Si los objetivos y las modalidades de evaluación de cada actividad docente son adecuados.*
- *Si son adecuados para la formación de un profesional con competencias mínimas y actitud positiva hacia la formación permanente*
- *Si toman en cuenta los contenidos básicos aprobados por la carrera y al perfil del graduado a formar.*
- *Si el plan de estudios, la orientación pedagógica y la programación de actividades son consistentes internamente y con el perfil profesional deseado, y son conocidos por el conjunto de la carrera*

Al referirse a la carga horaria y su distribución señale:

- *La distribución adecuada de la carga horaria entre actividades de formación básica, clínica, prácticas hospitalarias y extra-hospitalarias, de promoción de la salud, etc.*
- *La organización de la formación práctica en cada cátedra, área, módulo y en el conjunto de la carrera.*
- *La existencia de práctica obligatoria final con características relevantes para el perfil del graduado que se busca formar, detallando en qué consisten las actividades, quién está a cargo de las mismas, cómo se controla su cumplimiento, cuál es la forma de evaluación periódica y final.*

Al referirse a la evaluación y supervisión indique si:

- *los mecanismos previstos para la supervisión del cumplimiento de las actividades programadas, detallando las funciones y composición de los órganos dispuestos para tales fines y la descripción y resultados de sus acciones si se encontraran ya en funcionamiento.*
- *Las acciones sistemáticas implementadas o por implementar para la revisión del plan de estudios y la programación*

Al referirse al desarrollo de la investigación en el ámbito de la institución/carrera explicita:

- *El grado de desarrollo de programas de investigación propios y/o con otras instituciones asociadas.*
- *Los convenios explícitos y destinados especialmente al tema, que aseguren su realización y financiamiento*
- *Áreas que abarca - biomédica, clínica, básica- y si se tiene en cuenta la investigación educativa.*
- *Participación de alumnos o ayudantes- docentes a los equipos.*

Otro modo en que se guía la formación de Juicios es el modelo adoptado por la Comisión Nacional de Acreditación de Chile, que solicita a los pares analizar la situación respecto de cada criterio y buscar el consenso respecto del grado de cumplimiento. Si no hay consenso, el equipo se da el tiempo para recoger nuevos antecedentes, y si aun así no se logra, puede hacerse un breve

informe señalando que hay opiniones discrepantes. Luego, cada evaluador redacta un breve párrafo fundando su opinión, que se recoge en la versión final del informe.

Es importante que en la redacción del informe de evaluación externa se contemple la entrega de suficientes antecedentes para que la institución comprenda los juicios emitidos y sus fundamentos. Una práctica habitual es restringir la divulgación de estos informes a la propia agencia y a la institución, con el fin de que los evaluadores se sientan con la libertad necesaria para ser explícitos en sus opiniones. En todo caso, los informes deben siempre referirse a la institución o al programa y abstenerse de formular observaciones personales.

1.4 Tipos de informes según su función

Aparte del informe de evaluación externa, al que se hizo referencia en el acápite anterior, las agencias pueden utilizar otros informes de acuerdo a su normativa. A continuación se describen algunos de ellos: Pre-informe técnico o revisión básica; Pre-informe de pares individual o grupal anterior a la visita; Informe de Respuesta a la visita.

Pre-informe técnico o revisión básica

Este tipo de informe constituye para algunas agencias una precondición, denominada *de completitud* o *de adecuación* en diferentes casos. Este informe está destinado a verificar si la institución que avala la presentación o solicita la evaluación lo hace en el momento y para el propósito adecuado, si cumple con las exigencias de legalidad para la normativa vigente en el país o región, si los documentos institucionales e información requerida para el proceso es suficiente, si se presenta en el formato exigido, entre otras condiciones.

En general, este informe es realizado por el personal técnico de la agencia que examina la documentación recibida. A partir de esa revisión se pueden reclamar aclaraciones o documentación faltante.

Pre-informe de pares individual o grupal anterior a la visita

En algunos sistemas o países se solicita a los pares la redacción de un pre-informe o se les requiere que completen una síntesis o grilla con valoraciones iniciales sobre la situación del programa o institución, a fin de facilitar la organización de la visita y la redacción del informe final. Estos pre-

informes también colaboran – al consolidarse- en la formación de juicios consistentes y consensuados entre los pares.

En la Unidad 2 se ha incluido un modelo de pre-informe y una serie de recomendaciones extraídas de un Manual de procedimientos para la realización de este tipo de textos.

Informe de Respuesta a la visita

El informe de respuesta a la visita es una instancia de derecho. Cuando la agencia encargada de la evaluación recibe de parte del Comité de Pares un informe sobre el programa o institución, puede dar vista de las actuaciones a los interesados, con el objeto de corregir errores que pudieran distorsionar los juicios emitidos. En ese caso, la respuesta de la institución ante la vista se hace llegar a los pares o la misma agencia elabora un informe que recoge los nuevos antecedentes para que sean considerados en la recomendación final.

2. INFORME O DICTAMEN DE LA AGENCIA RESPECTO DE LA EVALUACIÓN

Sobre la base de los antecedentes consultados, la agencia cierra el proceso con un informe (en el caso de los procesos de evaluación) o con un dictamen (en el caso de los procesos de acreditación).

El informe sintetiza la forma en que la institución se ajusta a sus propósitos y a los criterios de calidad, y formula recomendaciones.

El dictamen – que es el resultado del proceso en la mayoría de los casos - tiene la denominación y formato general de una decisión administrativa como, por ejemplo, Acuerdo, Resolución o Decisión, acorde con el nivel y organismo que adopta la decisión.

En todos los casos, los dictámenes incluyen una síntesis de la normativa a la que responden, de los procedimientos y etapas recorridas en la evaluación y de los aspectos evaluados, incluyendo fortalezas y debilidades, acciones o situaciones de las que la institución debe hacerse cargo, y la resolución propiamente tal, incluyendo el plazo de vigencia de la acreditación cuando corresponde.

La redacción de los dictámenes o de los informes finales debe considerar su posible impacto sobre la institución. Es importante entregar la información necesaria para que la institución tenga claridad acerca de los factores que condujeron a la decisión adoptada, y de lo que se espera de ella en cuanto a su desarrollo futuro, sin aportar antecedentes que pudieran perjudicarla.

A continuación se presenta un ejemplo de acuerdos de acreditación.

ACUERDO DE ACREDITACIÓN N° 12

Carrera de Arquitectura de la Universidad xxx

En la sexagésima segunda sesión de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, de fecha 7 de enero de 2003, la Comisión acordó lo siguiente:

VISTOS:

Los criterios de evaluación definidos por el Comité Técnico de Arquitectura y sancionados por la Comisión, el informe autoevaluativo presentado por la carrera de Arquitectura de la Universidad xxx, el informe de pares evaluadores emitido por el Comité que visitó a la carrera de Arquitectura de la Universidad xxx por encargo de la Comisión, las observaciones enviadas por la carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx al informe de pares evaluadores y las observaciones y antecedentes contenidos en el Acta N° 61 de esta Comisión.

TENIENDO PRESENTE:

- 1. Que la carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx se sometió voluntariamente al sistema de acreditación de carreras de Arquitectura administrado por la Comisión.*
- 2. Que dicho sistema cuenta con normas particulares para la acreditación de carreras de Arquitectura, contenidas en el Acuerdo N°4 de esta Comisión, de fecha 20 de julio de 2000, que fija las bases para el desarrollo de procesos experimentales de acreditación y en el Acuerdo N° 20, de 18 de enero de 2000, que aprueba la constitución del Comité Técnico de Arquitectura de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado.*
- 3. Que con fecha 22 de agosto de 2002, la Escuela de Arquitectura y Diseño de la Universidad Xxx presentó el denominado Informe Final para el Proceso de Acreditación realizado por la carrera de Arquitectura de dicha Universidad, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Comisión.*
- 4. Que con fecha 14, 15 y 16 de octubre de 2002, la carrera fue visitada por un comité de pares evaluadores designado por la Comisión.*
- 5. Que con fecha 12 de diciembre de 2002, el comité de pares evaluadores emitió un informe que señala las principales fortalezas y debilidades de la carrera, teniendo como parámetro de evaluación los criterios definidos por el Comité Técnico de Arquitectura de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado y los propósitos declarados por la misma carrera.*
- 6. Que dicho informe fue enviado al señor Decano de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Xxx para su conocimiento.*
- 7. Que con carta de fecha 31 de diciembre de 2002, la carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx comunicó a la Comisión sus comentarios y observaciones respecto del informe elaborado por el comité de pares evaluadores.*
- 8. Que la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado analizó todos los antecedentes anteriormente mencionados en su sesión número 62 de fecha 7 de enero de 2003.*

CONSIDERANDO:

1. Que, a juicio de la Comisión, la carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx cuenta con diversas fortalezas, entre las que se destacan:

- ❑ **La misión, propósitos y objetivos de la carrera son coherentes con las acciones desarrolladas en el sentido de plantear los problemas de la arquitectura y su enseñanza desde el origen.**
La necesidad de fundamentar cada tarea arquitectónica emprendida y el uso de la imaginación y la inventiva en el campo espacial, reflejan la actitud de la carrera de priorizar la calidad académica en la enseñanza y la investigación en arquitectura. En este sentido, resulta destacable el valor formativo de los talleres, especialmente de los dos primeros años, en los cuales se introduce el método de la observación.
- ❑ **La vocación, el compromiso y la dedicación del núcleo directivo docente, que ha generado un espíritu de cuerpo entre académicos, estudiantes y egresados de la carrera.**
- ❑ **Relacionado con la anterior, la alta participación de la comunidad académica en la conducción y ejecución de las tareas.**
- ❑ **El campus de xxx, por la vinculación entre la construcción experimental y la investigación formal y por la posibilidad que ofrece a los estudiantes de participar en obras experimentales y relacionarse con el ejercicio de la profesión.**
- ❑ **La formación de alta excelencia académica que otorga la carrera, de la que egresan arquitectos que han demostrado gran competencia en el medio profesional.**
- ❑ **La relativa autonomía económico-administrativa de la Facultad, que se expresa en un sistema descentralizado de gestión de los recursos y que ha permitido a la carrera impulsar diversos programas de desarrollo académico.**
- ❑ **El compromiso de la carrera con la Región, que se manifiesta en la opinión y en la participación en estudios y proyectos significativos.**

2. Que, a juicio de la Comisión, es recomendable que la Carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx preste atención a los siguientes aspectos:

- ❑ **La necesidad de sistematizar las acciones a través de las cuales la carrera se conecta al mundo profesional y se beneficia de esta relación, obteniendo del medio externo un estímulo que renueva y desarrolla su propia reflexión interna.**
Esta Comisión valora que la carrera haya incorporado ex alumnos con experiencia profesional y haya adoptado medidas tendientes a facilitar que sus docentes desarrollen estudios de postgrado en otros centros académicos, como también aprecia las acciones destinadas a otorgar mayor formación tecnológica a los estudiantes; pero estima que estas acciones deben obedecer a políticas definidas, que permitan a la carrera tener una mayor sintonía con otras escuelas de arquitectura, sin renunciar a sus convicciones teóricas ni a las características de su cultura académica.
- ❑ **La necesidad de mejorar la calidad de la infraestructura y los recursos educacionales de apoyo a la docencia, en el sentido de:**
 - *optimizar los sistemas de mantención de los edificios actuales,*
 - *dotar a los académicos de lugares de trabajo personal de mayor calidad,*

- *extender el servicio de cafetería,*
 - *incrementar el espacio destinado a la biblioteca y adoptar las medidas que permitan catalogar, utilizar y cautelar el archivo de estudios y proyectos de investigación,*
 - *realizar las inversiones necesarias para contar con recursos computacionales apropiados a las necesidades de la carrera y con recursos bibliográficos actualizados.*
- *La conveniencia de sistematizar la consulta a egresados y utilizar dichos antecedentes en la actualización y perfeccionamiento de los planes y programas de estudio e impulsar diversas actividades de actualización.*
3. *Que el proceso de auto evaluación desarrollado por la carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx contó con un muy buen nivel de participación y motivación de la comunidad académica y reunió la información necesaria para analizar y definir las principales fortalezas y debilidades de la carrera.*
El informe de auto evaluación presentado constituyó, asimismo, una herramienta valiosa para el proceso de evaluación externa, ya que provee la información fundamental necesaria y refleja adecuadamente la cultura institucional.

ACUERDA, por la unanimidad de sus miembros presentes:

1. *Que, analizados la totalidad de los antecedentes reunidos durante el proceso de evaluación, la carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx cumple con los criterios de evaluación mínimos definidos para la acreditación.*
2. *Que, conforme a las alternativas de juicio sobre la acreditación, se acredita a la carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx por un plazo de siete años, que culmina el 7 de enero de 2010.*
3. *Que, en el plazo señalado, la Carrera de Arquitectura de la Universidad Xxx podrá someterse voluntariamente a un nuevo proceso de acreditación, en cuyo caso serán especialmente consideradas las observaciones transmitidas por esta Comisión. Para tal efecto, deberá presentar el informe y la documentación correspondiente al menos 90 días antes del vencimiento de la acreditación.*

PRESIDENTE

SECRETARIO TÉCNICO

Como se señaló anteriormente, las decisiones de acreditación tienen una vigencia definida, que depende de las políticas de la agencia. A modo de ejemplo, en Estados Unidos la acreditación institucional debe renovarse cada diez años. En Chile, la acreditación de instituciones y carreras de pregrado (grado) tiene una vigencia máxima de siete años, pero puede otorgarse por un plazo menor; en cambio, los programas de posgrado pueden acreditar hasta por diez años. En Argentina, las carreras acreditan por un plazo máximo de seis años.

Durante la vigencia de la acreditación, las instituciones deben informar a la agencia acerca de los cambios sustanciales, con el objeto de verificar que estos cambios no ponen en riesgo las condiciones que justificaron la acreditación. Un ejemplo de la normativa al respecto se encuentra en http://www.acswasc.org/pdf_postsecondary/PostsecondarySubstantiveChangeManual.pdf

Actividades para la unidad 3

A partir de la lectura de los ejemplos incluidos en esta Unidad diseñe un **esquema** de Informe de evaluación externa que sirva de guía y recordatorio a los pares para la redacción.

Unidad 4

“SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SOBRE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (AC)”

TABLA DE CONTENIDOS DE LA UNIDAD 4

INTRODUCCIÓN

1. DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE

2. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

2.1 La publicación de la información

2.2 Consecuencias de lo actuado por las agencias

INTRODUCCIÓN

En la presente unidad se abordan dos temas de mucho valor y que son generalmente objeto de gran preocupación: la información relacionada con los procesos en sus distintos momentos y, al momento de los resultados, el delicado tema de cómo se da a conocer esta información, en qué medida, a quiénes y con qué consecuencias esperables.

La unidad ha sido organizada en dos secciones, una dedicada a la definición de lo que es la información relevante y la segunda, a los mecanismos para la publicación de la información.

1. DEFINICIÓN DE INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS EVALUATIVOS

Todo proceso evaluativo requiere identificar y recoger información pertinente, contrastar la información relativa al objeto o proceso que se quiere evaluar con un patrón previamente definido y tomar decisiones al respecto.

Hemos analizado las características del patrón de comparación – los propósitos de la institución o el programa, y los criterios de calidad - y también hemos hablado de las decisiones sobre acciones de mejora, de acreditación.

Nos resta hacer una breve referencia al tema de la información. Como se ha señalado en múltiples ocasiones, el proceso de evaluación externa debe basarse en juicios debidamente fundamentados. Para ello, las agencias suelen indicar la información básica necesaria para el análisis, tanto en lo que se refiere a la autoevaluación como a la evaluación externa.

En general, la información necesaria puede clasificarse en cuatro tipos principales: Información cualitativa; Información cuantitativa; Información analítica; e Información de opinión.

Información descriptiva de carácter cualitativo

Corresponde a aquellos antecedentes que dan cuenta de los insumos, procesos y resultados a partir de una exposición válida de actores que se estiman relevantes. Como algunos ejemplos podemos mencionar el perfil del estudiante que ingresa, la descripción del proceso de evaluación de académicos o las competencias demostradas por egresados, entre otros.

Información descriptiva de carácter cuantitativo

Corresponde a los datos duros que proporcionan evidencia del estado actual y la evolución de diversos indicadores vinculados a estudiantes (matrícula, retención, notas), académicos (número, dedicación horaria, títulos y grados), recursos e infraestructura (metros cuadrados, número de libros y revistas, relación estudiantes/recursos computacionales), u otros aspectos sustantivos del quehacer institucional.

Información analítica elaborada sobre la base de los datos cualitativos y cuantitativos recogidos

Esta información se refiere a la interpretación y contextualización de la información en el marco de las características de la unidad. Esto incluye, por ejemplo, el análisis de series de datos y su correspondiente análisis, una discusión de las tendencias observadas o la vinculación entre antecedentes cualitativos (tales como políticas de admisión) y datos cuantitativos (cifras de reprobación o deserción).

Información de opinión

Corresponde al juicio emitido por diversos actores de la comunidad respecto del desempeño y calidad de la institución o programa en sus diversas áreas de desarrollo; usualmente es recogida a través de instrumentos como encuestas, cuestionarios, grupos focales (*focus groups*), etc.

Las instituciones deben hacerse cargo de recoger la información necesaria y pertinente, procesarla y analizarla, con el fin de contar con fundamentos para la emisión de juicios evaluativos. Los evaluadores externos también utilizan la información proporcionada por la institución (o, en su defecto, la que puedan obtener durante la visita) para fundar sus apreciaciones.

2. MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

2.1 La publicación de la información

Un punto importante en los procesos de aseguramiento de la calidad es el relacionado con la publicación de la información, de las solicitudes, de los informes y de las decisiones.

La publicidad de los resultados de estos procesos está en la misión y objetivos de las agencias y redes, aunque son diferentes las modalidades y alcances de las políticas de publicación. Algunas agencias – particularmente en las etapas iniciales de los procesos de AC – no difunden los resultados negativos, señalando que estos pueden generar un daño a las instituciones o los programas que va más allá de los beneficios de su publicación.

En la práctica, hay diversas alternativas, todas las cuales son utilizadas por alguna agencia:

- No difundir las solicitudes de acreditación ni las decisiones negativas, con el fin de no perjudicar a quienes no logren acreditar. Esto suele hacerse cuando los procesos son incipientes y, en todo caso, siempre que los procesos de aseguramiento de la calidad sean voluntarios.
- Difundir sólo los resultados de la acreditación (positivos o negativos), sin dar publicidad a los fundamentos de la decisión. En este caso, como en el siguiente, la institución puede recibir un informe más detallado, con los elementos en que se funda la decisión.
- Difundir los resultados de la acreditación, mediante un documento sintético que señala brevemente los fundamentos de la decisión y las acciones que la institución debe cumplir.
- Difundir el informe de autoevaluación o el del comité de evaluación externa. En este caso se corre el riesgo de que la redacción de los informes sea menos explícita de lo deseable; los autores se *autocensuran* para no perjudicar a la institución, pero por lo mismo, no entregan toda la información pertinente.

Se debe tener en cuenta, para adoptar una u otra política:

- la normativa legal y
- las culturas académicas y administrativas de cada jurisdicción. En algunos países, la legislación obliga a la publicidad; en otros la cultura de la confidencialidad es aplicada en forma diferencial entre el sector público y el privado; otros consideran la transparencia como una buena práctica.

Como se ha señalado, en los casos en que se decide publicar los Informes, es importante considerar la forma en que se comunica la decisión y los argumentos sobre la acreditación o no acreditación, en particular cuando se trata de juicios negativos.

Una cuestión también importante es el nivel de detalle con que se señalan los requerimientos o condiciones de acreditación, para no afectar el funcionamiento normal de las instituciones y el modo en que han resuelto desarrollar sus actividades o resolver sus problemas.

Por último, es necesario diferenciar las políticas de publicidad de la decisión o Informe de la Agencia, de la política de publicidad del Informe de Autoevaluación o del informe de Evaluación Externa. Una política de amplia publicidad de estos informes podría condicionar los juicios sinceros de las instituciones o de los evaluadores acerca de su situación. Al menos, en los casos que se decida darlos a conocer, esta decisión debería ser de conocimiento consensuado con la institución.

2.2 Consecuencias de lo actuado por las agencias

En un número importante de Sistemas de Educación Superior la acreditación es un elemento importante para el prestigio o reconocimiento académico y para proveer al público de información que facilite una elección informada por parte de las familias, los empleadores (privados y estatales) o los estudiantes.

Aunque hay países en los cuales, aún existiendo acciones y agencias de acreditación, la normativa permite que la Institución funcione sin haber obtenido o mantenido la acreditación o con una acreditación parcial, provisoria o temporaria, gradualmente la condición de acreditada se requiere en más instancias de los sistemas.

En numerosos casos la acreditación es necesaria para recibir financiamiento del país o de organismos internacionales o para que los estudiantes opten a becas aplicables a los programas. También la acreditación puede ser necesaria para integrar redes, o programas de movilidad.

Actividad para la Unidad 4

Como miembro de consulta de la comunidad académica de su país, le solicitan que formule algunas consideraciones sobre la conveniencia o inconveniencia de adoptar unas u otras modalidades para la publicidad de las decisiones de acreditación de los organismos de AC. ¿Qué consideraciones haría en vista a contribuir a la mejora de calidad de los procesos y las instituciones?

