



MANUAL PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN

CARRERAS Y PROGRAMAS
DE PREGRADO

INDICE

Presentación	2
Introducción	3
CAPÍTULO 1	
ANTECEDENTES GENERALES	4
La Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado	4
El sistema actual de acreditación	4
Las etapas del proceso de acreditación	11
CAPÍTULO 2	
EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	15
Qué es la autoevaluación	15
Requisitos para una autoevaluación efectiva	17
La decisión de autoevaluarse	18
Etapas del proceso autoevaluativo	19
CAPÍTULO 3	
PERFIL DE EGRESO Y PATRONES DE EVALUACIÓN	27
Dimensión Perfil de egreso y resultados	28
Dimensión Condiciones de operación	34
Dimensión Capacidad de autorregulación	38
CAPÍTULO 4	
INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN	41
De los datos al conocimiento	41
Generación de información	44
CAPÍTULO 5	
JUICIOS EVALUATIVOS	46
Juicios evaluativos respecto de la carrera o programa	46
Juicio evaluativo general	46
Juicios evaluativos de dimensiones y criterios de evaluación	47

Presentación

El siguiente documento corresponde a la actualización del manual para el desarrollo de procesos de autoevaluación de carreras y programas de pregrado, desarrollado por la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, CNAP, basado en el acompañamiento realizado a diversos procesos de autoevaluación de carreras y retroalimentado a la luz de experiencias concretas de acreditación.

Con la publicación de la Ley 20.129, que establece la formación de un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, la CNAP ha cesado sus funciones. La labor de evaluación y promoción de la calidad de la Educación Superior está a cargo, en la actualidad, de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile), cuyas funciones principales son el desarrollo de los procesos de acreditación institucional, autorización de agencias acreditadoras y desarrollo de procesos de acreditación de programas de pregrado y de postgrado, en caso de no existir agencias autorizadas en la respectiva área del conocimiento, a solicitud de las instituciones.

El presente documento se encontrará vigente mientras la Comisión no establezca nuevos criterios, normas y procedimientos, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.129 y a lo acordado en la séptima sesión de la CNA-Chile, donde se indica que se aplicará transitoriamente lo definido por las Comisiones Asesoras de Evaluación de la Calidad de la Educación Superior, Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP) y Comisión Nacional de Acreditación de Postgrados (CONAP).

Esperamos que el material presentado facilite el desarrollo de los procesos de autoevaluación de las distintas carreras y programas de pregrado, instancia fundamental de los procesos de acreditación.

Secretaría Ejecutiva
Comisión Nacional de Acreditación, CNA-Chile

Introducción

El desarrollo actual de los sistemas de educación superior considera como un componente fundamental el aseguramiento de la calidad a nivel institucional y programático. Con este concepto se hace referencia a un conjunto de acciones destinadas a evaluar el desempeño de una institución, programa o carrera, a identificar las medidas necesarias para corregir las deficiencias detectadas, a organizarse para implementar dichas medidas y a dar cuenta pública del grado en que se cumplen los criterios de calidad previamente concordados y los propósitos definidos por la propia institución o programa. Es importante, por consiguiente, entender la evaluación en general, y la autoevaluación en particular, como mecanismos de gestión de la calidad, énfasis que está presente en el tratamiento de los procesos asociados a ellas durante todo el documento.

En efecto, la autoevaluación es el primer paso necesario en un proceso de aseguramiento de la calidad. Es el momento en que una unidad académica que busca generar mecanismos de control y garantía de la calidad de su programa de formación, reúne información sustantiva acerca del cumplimiento de sus propósitos declarados y la analiza a la luz de un conjunto de criterios previamente definidos con el fin de tomar decisiones que orienten su acción futura.

Un manual de autoevaluación, como el que aquí se presenta, constituye una herramienta destinada a establecer las definiciones básicas y los componentes que debieran estar presentes en un proceso de aseguramiento de la calidad, y de una eventual acreditación.

El Manual que presentamos incluye los siguientes capítulos:

1. Antecedentes generales. Describe el proceso de acreditación que se está aplicando en el país, la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, y los elementos que forman parte del proceso experimental de acreditación. En él se encuentra, también una presentación del marco conceptual del proceso de aseguramiento de la calidad y sus componentes.

2. El proceso de autoevaluación. Aborda en detalle el proceso de auto evaluación, incluyendo las condiciones y los requisitos necesarios para su desarrollo efectivo. Describe cada uno de sus componentes y propone una metodología básica para llevarlo a cabo. En este capítulo se presenta también un esquema para la elaboración del informe de autoevaluación.

3. Patrones de evaluación. El trabajo se ordena sobre la base de una definición de calidad que contempla dos parámetros principales: las orientaciones que plantea la declaración de misión y fines de la institución a la que pertenece la carrera, y los requisitos propios de la disciplina o profesión correspondiente. En este capítulo se aborda la relación entre ambos, que se concreta en la definición de un perfil de egreso, al cual deben ordenarse las acciones de la unidad responsable de la carrera, descritas en los criterios de evaluación.

4. Información para la evaluación. El foco de este capítulo es inducir una reflexión acerca de la importancia de la información en todo proceso evaluativo. Describe la lógica que orienta la recolección de información y señala los tipos de instrumentos disponibles.

5. Juicios evaluativos. Conduce, en primer lugar, a una lectura crítica de la información recogida a la luz de los criterios de evaluación y de los propósitos y orientaciones de la carrera o programa y luego a un análisis del proceso de autoevaluación.

Capítulo 1.

ANTECEDENTES GENERALES

La Comisión Nacional de Acreditación, CNA-Chile

La Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile) es un organismo público, autónomo, cuya función es verificar y promover la calidad de las Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica autónomos, y de las carreras y programas que ellos ofrecen.

La CNA se enmarca dentro de la Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, N°20.129, promulgada por la Presidenta de la República en octubre de 2006 y publicada en el Diario Oficial el 17 de noviembre del mismo año.

Las funciones que a CNA-Chile le corresponden desempeñar son las siguientes:

- Acreditación institucional: pronunciarse sobre la acreditación institucional de las universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica autónomos.
- Autorización de agencias acreditadoras: será labor de la Comisión pronunciarse acerca de las solicitudes de autorización que le presenten las agencias encargadas de acreditación de carreras y programas de pregrado, programas de magíster y programas de especialidades en el área de la salud y supervigilar su funcionamiento.
- Acreditación de carreras de pregrado y programas de postgrado: pronunciarse sobre la acreditación de carreras de pregrado y programas de postgrado de las instituciones autónomas, en ausencia de agencias autorizadas para acreditar carreras profesionales o técnicas, programas de pregrado y postgrado en una determinada área del conocimiento y o a solicitud de una institución de educación superior.

Para llevar a cabo estas funciones, la Comisión ha estudiado detenidamente tanto la experiencia nacional, desarrollado en el proceso experimental desarrollado por la CNAP, así como los antecedentes emanados de los procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad desarrollados en diversos países de América Latina y otros continentes.

El trabajo de la Comisión tiene como principal objetivo fomentar y mejorar la calidad de la educación superior, mediante el desarrollo de procedimientos sistemáticos de evaluación y acreditación. Se trata de un trabajo compartido, que necesariamente ha comprometido no sólo a consultores expertos, sino también, y principalmente, a académicos y profesionales de las instituciones de educación superior, a las asociaciones profesionales y gremiales, a los usuarios del sistema en general, a los empleadores y a los estudiantes.

El sistema actual de acreditación

La acreditación es la certificación pública que otorga la Comisión Nacional de Acreditación a las instituciones, programas de pregrado y programas de postgrado que cumplen con criterios de calidad previamente definidos. Ella se obtiene como resultado de un proceso voluntario que considera tres etapas: evaluación interna, evaluación externa y juicio de acreditación.

La acreditación tiene por objeto fomentar y dar garantía pública de la calidad de las instituciones de educación superior, programas de pregrado y programas de postgrado a través de ejercicios sistemáticos de evaluación. Se trata de procesos que, siendo complementarios, son independientes.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 20.129, la acreditación tiene una vigencia determinada. A su vencimiento, las instituciones de educación superior, programas de pregrado y programas de postgrado pueden someterse a un proceso de evaluación con el objeto de obtener una nueva acreditación.

Acreditación de carreras

El artículo 31 de la ley 20.129 señala que corresponde a la CNA desarrollar los procesos para la acreditación de carreras profesionales o técnicas o, y programas de pregrado en una determinada área del conocimiento. Se entenderá por carrera un programa de formación ofrecido por una universidad, un instituto profesional o un centro de formación técnica, conducente a un grado académico, título profesional o título técnico de nivel superior. Esta definición incluye todas las jornadas, modalidades y las sedes en que la carrera es impartida.

El proceso de acreditación de carreras deberá ajustarse a las orientaciones establecidas en las guías y manuales diseñadas por la CNAP y ratificados por la CNA.

1. Criterios para la evaluación de carreras

Las carreras que se incorporen al proceso de acreditación serán evaluadas respecto a:

- a) El perfil de egreso de la respectiva carrera: La definición del perfil de egreso deberá considerar, el estado de desarrollo y actualización de los fundamentos científicos, disciplinarios o tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar y las orientaciones fundamentales provenientes de la declaración de la misión y los propósitos y fines institucionales.
- b) El conjunto de recursos y procesos mínimos que permiten asegurar el cumplimiento del perfil de egreso definido para la respectiva carrera. De esta forma, la estructura curricular, los recursos humanos, los elementos de apoyo a la enseñanza y el aprendizaje, la modalidad de enseñanza y los aspectos pedagógicos, la infraestructura y los recursos físicos deben ordenarse en función del logro de dicho perfil.

Por su parte las carreras serán evaluadas sobre la base de los criterios de evaluación, los que definen las expectativas que deben satisfacer las carreras, en el marco de su perfil de egreso.

La Comisión aplicará los criterios de evaluación genéricos para carreras profesionales, los criterios para licenciaturas y los criterios para carreras técnicas de nivel superior. Asimismo, considerará los criterios de evaluación específicos aplicables a determinadas carreras, los cuales fueron desarrollados por los Comités Técnicos de especialistas constituidos por la CNAP, integrados por los principales actores del ámbito académico, profesional y de usuarios, con el fin de incorporar al proceso los actores más relevantes y representativos de cada área o carrera. Los Comités Técnicos tuvieron por función definir el perfil de egreso correspondiente al título o grado ofrecido, así como los criterios de evaluación aplicables a las carreras o programas, considerando estándares nacionales e internacionales, y sometiendo luego dichos perfiles y criterios a la aprobación de la CNAP.

Actualmente, la Comisión Nacional de Acreditación, CNA-Chile, ha constituido un Comité Consultivo de Pregrado, encargado de sugerir lineamientos en distintos aspectos del proceso de acreditación de carreras y programas de pregrado, a solicitud de la Comisión.

2. Ingreso al proceso de acreditación

Podrán solicitar su incorporación al proceso de acreditación, las carreras que sean ofrecidas por instituciones autónomas de educación superior y que cuenten, al menos, con una promoción de alumnos titulados. Sin perjuicio de lo anterior, las carreras y programas de estudio conducentes a los títulos de Médico Cirujano, Profesor de Educación Básica, Profesor de Educación Media, Profesor de Educación Diferencial y Educador de Párvulos, deberán someterse obligatoriamente al proceso de acreditación desde el primer año de funcionamiento de la respectiva carrera o programa. Asimismo, las carreras y programas actualmente vigentes deberán someterse al proceso de acreditación en un plazo no superior a dos años, contados desde la fecha de publicación de la ley 20.129 (17 de noviembre de 2006).

Para oficializar la incorporación al proceso de acreditación conducido por la CNA, la carrera deberá enviar una “Solicitud de Incorporación al Proceso de Acreditación de Carreras”. En dicho documento, la institución informará acerca del nombre de la carrera, título y/o grado al que conduce, sedes y modalidades en las que se imparte, y el nombre del responsable del proceso. Asimismo, deberá indicar el grado de avance en el que se encuentra su proceso de evaluación interna.

Posteriormente, la CNA convocará al representante de la institución que imparte la carrera a celebrar un convenio de acreditación de carreras, en el cual se establecerán, los aranceles del proceso -fijados por la dirección de presupuesto del Ministerio de Hacienda-, los tiempos comprometidos para el desarrollo del proceso y las condiciones en que se realizará la evaluación, entre otras cosas. Asimismo, la carrera deberá comprometerse a llevar a cabo el proceso de auto evaluación y someterse a la evaluación externa, bajo las normas establecidas en el presente documento. Finalmente, la carrera se comprometerá a tomar en consideración los resultados de la acreditación en su planificación futura.

Toda solicitud que se presente será analizada por la CNA, la que podrá formalizar la incorporación de la carrera, indicando los criterios a que se sujetará su evaluación, y las responsabilidades que debe asumir la carrera para asegurar el éxito del proceso de evaluación.

Acreditación en el marco de un sistema de aseguramiento de la calidad

A fin de comprender cabalmente el concepto de acreditación, es conveniente analizarlo en el contexto de un sistema para asegurar la calidad.

El conjunto de todos los procedimientos, actividades, mecanismos e instrumentos destinados a asegurar la calidad, constituyen lo que diversos autores denominan regulación del sistema de educación superior. Así, es posible considerar la regulación como “un proceso informado y periódico mediante el cual un sistema, una institución, un programa o una unidad se ajusta a las

expectativas establecidas, a través de acciones de mejoramiento que se implementen como fruto de la evaluación” (Kells, 1997).

La regulación puede ser:

- Ejercida por la propia institución, en cuyo caso se denomina autorregulación, o bien,
- Conducida y dirigida por una agencia externa, que aplica normas y criterios y que, finalmente, otorga una certificación pública de calidad, en cuyo caso nos encontramos frente a una regulación extra institucional.

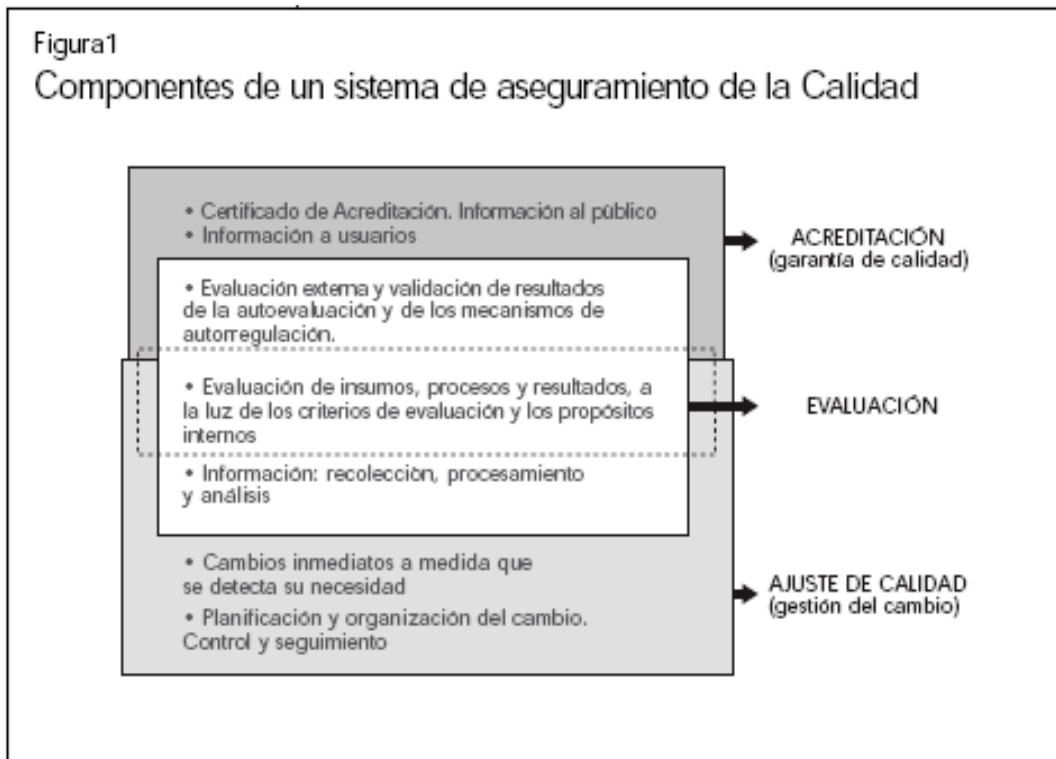
Las dos formas de regular la calidad fortalecen a la institución y apoyan su desarrollo cualitativo. Sin embargo, tomadas individualmente presentan limitaciones que es preciso considerar.

Por una parte, es evidente que la capacidad de autorregulación pone en manos de la institución un instrumento extremadamente eficaz que le permite conocer las condiciones en que desempeña su trabajo y organizarse para avanzar en el logro de los objetivos planteados. Sin embargo, salvo en casos excepcionales, una regulación conducida internamente corre el riesgo de evolucionar hacia un cierto grado de autocomplacencia, que puede evitarse recurriendo a una instancia de validación externa.

Por otra parte, un proceso de regulación enteramente entregado a una agencia externa conlleva el riesgo de que se desarrolle una ‘cultura de la obediencia’, en que los cambios se hacen por imposición externa y por tanto, no se incorporan debidamente al quehacer institucional en forma estable.

Por consiguiente, parece ser que la forma más adecuada de asegurar un modelo pertinente y eficaz es a través de la integración y complementación de ambas modalidades.

El modelo de un proceso integrado de regulación vincula los mecanismos de autorregulación institucional y las normas y criterios de evaluación, con la acción de un organismo externo cuya función es la de otorgar garantía pública del cumplimiento de dichas normas y criterios, tal como puede verse en la siguiente figura.



Evaluación

El corazón del proceso de regulación es la evaluación. Por ella entendemos la actividad sistemática de recolección, procesamiento y análisis de información y su contraste con propósitos y criterios de evaluación previamente definidos, para apoyar la toma de decisiones. Es común que en las instituciones de educación superior las decisiones se adopten con información parcial, recogida en forma esporádica y ad hoc para la oportunidad, o que la información que las instituciones asiduamente recogen no se utilice para tomar decisiones relevantes. Por el contrario, cuando se desarrollan procesos de evaluación sistemáticos, las decisiones cuentan con una base sólida que las legitima y fundamenta. Adicionalmente, una evaluación con esas características, permite ir formando una base de antecedentes disponibles para la gestión.

Al organizar la evaluación hay diferentes elementos que es preciso considerar:

- Niveles de análisis: la evaluación puede realizarse en distintos niveles, tales como personas, programas o carreras, unidades académicas, instituciones o incluso el sistema en su conjunto.
- Objeto de estudio: para cada nivel de análisis, es posible referir la evaluación a distintos objetos, que pueden clasificarse de múltiples formas. A modo de ejemplo, la evaluación puede centrarse en insumos tales como recursos humanos, recursos didácticos, así como metas o propósitos institucionales; procesos tales como actividades de docencia, de investigación o de extensión, las relaciones entre ellas, la vinculación con el medio externo, y los procesos administrativos; o productos, es decir, resultados del proceso de formación, satisfacción de los graduados y empleadores, y eficiencia del proceso formativo.
- Foco: al mismo tiempo, es posible centrar la evaluación en algunos de estos aspectos, por ejemplo, la evaluación focalizada en la docencia, o en la biblioteca, o considerar la institución o programa en su totalidad, es decir la evaluación integral.

Las decisiones que se adopten respecto de cada uno de estos elementos definirán las características específicas del proceso que se lleve a cabo.

Ahora bien, la evaluación organizada sobre la base de las opciones señaladas más arriba genera antecedentes de distinto tipo: datos cuantitativos, información cualitativa, opiniones, etc. Sea cual sea el tipo de datos obtenido, al ser considerado en un proceso evaluativo requiere de un patrón de comparación, es decir, de un estado deseable con el cual se contrasta el desempeño de la unidad objeto de evaluación.

En un proceso de evaluación, el patrón puede ser:

- Interno, referido a los propósitos (misión, objetivos y metas) definidos por la propia unidad de análisis, o
- Externo, en cuyo caso se utilizan criterios y estándares generales definidos por la comunidad.

Es posible, sin embargo, usar una combinación de ambos patrones, de modo tal que se verifique el logro de los elementos generales dejando espacio a las especificaciones particulares que cada institución o carrera quiera introducir.

Por ejemplo, al aplicar los criterios de evaluación de una carrera o programa, es posible ajustar la evaluación a los propósitos definidos por cada institución a través de su perfil propio, pero en el marco más global de ciertos criterios correspondientes al ámbito profesional o disciplinario de que se trate.

En los casos en que la propia unidad reúne y analiza información sustantiva sobre sí misma en base a los criterios de evaluación pertinentes, con el fin de generar mecanismos de control y garantía de calidad de sus propios procesos, se está en presencia de una autoevaluación.

Se hace esta observación porque es importante destacar que no todo proceso interno de evaluación es una autoevaluación. Una institución puede evaluar una de sus carreras o una unidad académica puede evaluar a sus miembros, y en estos casos, desde el punto de vista del objeto de evaluación, es claramente una evaluación externa¹.

A menudo se consideran ambos procesos en forma secuencial: la institución o programa realiza una evaluación interna y luego se realiza una evaluación externa, destinada a validar, complementar o completar la evaluación interna, según sea el caso.

Si el proceso de evaluación externa es organizado por una agencia acreditadora, ésta usualmente lo encomienda a pares evaluadores de reconocido prestigio, quienes visitan y evalúan en terreno la unidad en cuestión.

¹ Un ejemplo de lo anterior puede apreciarse en la experiencia real de una Facultad. La rectoría decidió evaluar las distintas unidades, para lo cual designó un equipo de expertos dependiente de la Dirección de Planificación que procedió a desarrollar el proceso de evaluación. El resultado final fue presentado a la agencia acreditadora como un 'Informe de autoevaluación'. Sin embargo, el Decano de la Facultad concurrió a la agencia acreditadora a hacer presente que él consideraba que su Facultad "había sido autoevaluada externamente", por lo que no asumía los resultados del informe presentado. En efecto, los miembros de la Facultad en cuestión sólo habían participado emitiendo algunas opiniones a través de respuestas a un cuestionario. Por tanto, en términos sustantivos, la evaluación realizada fue tan externa como si la hubiera efectuado una agencia sin ninguna vinculación con la Universidad.

Ajuste de calidad y la gestión del cambio

El proceso de evaluación requiere de esfuerzo y dedicación; suele ser costoso e incluso puede ser doloroso. Si no se traduce en efectos positivos para la unidad en evaluación, no tiene sentido haberlo realizado. Regular la calidad de la educación superior tiene como objetivo final mejorarla y, en consecuencia, no se avanza en esa dirección si se detectan debilidades, pero no hay un esfuerzo concreto y sustantivo por superarlas.

Es por eso que un componente esencial del proceso de regulación es lo que hemos llamado ajuste de calidad, que se refiere al conjunto de acciones de control y mejora de la calidad que surgen de la evaluación y para el cual es esencial desarrollar una capacidad institucional de gestión del cambio.

Habitualmente, los cambios se dan en dos momentos:

- Unos se producen durante el proceso de evaluación, como ajustes efectuados a medida que se detecta su necesidad. Se trata, en general, de modificaciones que no requieren de inversiones adicionales, o decisiones de política, pero que pueden tener un impacto significativo en la calidad del servicio prestado.
- Otros requieren de un proceso más complejo, que pone en juego la capacidad de gestión de la institución. Estos se refieren a acciones de cambio planificado, que se incorporan a un plan de acción de mediano y largo plazo, que involucran modificaciones más sustantivas o más complejas y que, en la mayoría de los casos, requieren de un esfuerzo de priorización y negociación para organizar los cambios en el tiempo.

La evaluación externa debe considerarse como un elemento importante para el análisis de una carrera la forma en que ésta aborda sus fortalezas y debilidades identificadas, y las acciones efectivamente realizadas o propuestas para hacerse cargo del diagnóstico efectuado.

Acreditación o garantía pública de la calidad

Hasta aquí, el proceso puede darse íntegramente al interior de las instituciones, aún en aquellos casos en que las mismas contratan y organizan un proceso de evaluación externa. La acreditación agrega un componente diferente: consiste en la certificación pública de que la institución, la carrera o programa, o el objeto de evaluación de que se trate, reúne las condiciones correspondientes al rango al que aspira.

Es un proceso esencialmente externo a la institución, que contará con mayor validez y legitimidad social cuanto más externo se perciba.

Volviendo a la figura 1, en ésta se puede ver que la acreditación no puede darse desconectada de la evaluación; la certificación que se extiende se basa en la evaluación, considerando tanto aquella referida al cumplimiento de los criterios o estándares definidos como patrón de comparación, como la que resulta del análisis de los procesos de autoevaluación o, en otras palabras, la evaluación de la capacidad de autorregulación de la institución. Asimismo, considera necesariamente la validación de los resultados de la autoevaluación efectuada por pares evaluadores externos.

Las etapas del proceso de acreditación

A continuación, se presentan en forma sintética las diversas etapas del proceso de evaluación conducente a la acreditación.

Etapa 1. Autoevaluación

La autoevaluación es el proceso mediante el cual una carrera reúne y analiza información sobre sí misma, a partir de criterios y patrones de evaluación definidos, con el fin de generar mecanismos de control de su calidad.

Para que el desarrollo de este proceso sea provechoso y útil, deben garantizarse un conjunto de condiciones y requisitos. Se trata de aquellos aspectos que deben estar presentes antes de iniciar un proceso autoevaluativo para asegurar su adecuado desarrollo. Estos son, la comprensión cabal del sentido y alcances del proceso, la motivación interna, la aceptación de la evaluación externa, el apoyo explícito y auténtico de las autoridades, el liderazgo y competencias del equipo conductor del proceso y la disponibilidad de recursos humanos y materiales.

Garantizada la existencia de los requisitos, puede iniciarse el proceso. Éste considera el desarrollo de las siguientes etapas sucesivas: conformación de un equipo conductor, recolección de datos y generación de información, desarrollo de reuniones de trabajo y formulación de juicios preliminares acerca de las fortalezas y debilidades de la carrera, socialización y discusión amplia de dichos juicios, elaboración del informe de autoevaluación.

El informe de autoevaluación merece una mención aparte, por su importancia para la evaluación externa. El proceso de autoevaluación debe culminar en un informe, que sirva de base para el proceso de evaluación externa que validará sus resultados, pero que a la vez, constituya un instrumento útil, que pueda ser consultado en diversos momentos del desarrollo del plan de trabajo y que proporcione una base confiable para el desarrollo de futuros procesos de autoevaluación.

En esta etapa inicial de desarrollo de los procesos de aseguramiento de la calidad, es posible que los informes de autoevaluación no sean todo lo completos y analíticos que sería de desear. Sin embargo, una tarea importante de los evaluadores externos es ir más allá del texto del informe e intentar descubrir la riqueza del proceso de autoevaluación, que suele ser mucho mayor.

Etapa 2. Evaluación externa o visita de pares evaluadores

El proceso de autoevaluación se encuentra incompleto hasta que es validado por pares evaluadores externos. Los pares aportan la mirada externa y un juicio calificado; por su experiencia y trayectoria, constituyen un aporte sustantivo y complementario al proceso de evaluación desarrollado al interior de la unidad. Esta evaluación externa debe ser realizada por un equipo de académicos o profesionales calificados que observan la unidad desde fuera de la misma. Pueden ser evaluadores internacionales, evaluadores provenientes de otras instituciones o, incluso, de otras unidades de la misma institución.

Cuando el proceso está vinculado a la acreditación, usualmente la visita de pares está a cargo de académicos o profesionales designados por el organismo acreditador, cuya idoneidad e independencia se encuentra debidamente garantizada a través de los procedimientos de identificación y designación de pares de dicho organismo.

Por ello, la evaluación externa requiere contar con un grupo de evaluadores adecuadamente calificados. Para tal efecto, la Comisión Nacional de Acreditación ha elaborado un registro de pares evaluadores a partir de un concurso público dirigido a académicos y profesionales destacados. Una vez que se produce la firma del convenio de acreditación y la carrera o programa hacen entrega del informe de autoevaluación, la Comisión propone un Comité de Pares, el cual debe ser aprobado por la carrera o programa.

El Comité de Pares está compuesto de tres o más evaluadores, uno de los cuales lo preside. A este comité se agrega un profesional de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión, quien actúa como ministro de fe (sin funciones evaluadoras).

Funciones del Comité de Pares:

- Evaluar el grado en que la carrera o programa se ajusta a los criterios y parámetros establecidos;
- Evaluar el grado de cumplimiento de los propósitos que la carrera o programa se ha definido; y,
- Validar el informe de autoevaluación.

Los integrantes del Comité de Pares deben estar familiarizados con las normas de acreditación establecidas por la Comisión y los patrones de evaluación que se aplican a la carrera evaluada. Asimismo, deben analizar en detalle el informe de autoevaluación, así como la documentación complementaria presentada por la institución. Durante la visita, el Comité de Pares sostiene entrevistas con los principales actores asociados a la carrera o programa. Puede también reunirse con directivos o administradores de la institución a la que pertenece la carrera, cuando considere que ello es necesario para completar la información relevante para la evaluación de la carrera.

La visita finalizará con un informe oral del comité de pares destinado al directivo máximo de la carrera y a todas las personas a quienes él invite. Será un informe breve y preliminar, que anticipará los aspectos centrales que posteriormente serán detallados en el informe escrito del comité de pares. No se entregará copia por escrito del informe ni podrá ser grabado. El informe oral, por su carácter, no es objeto de discusión, sin perjuicio de que la institución podrá formular observaciones al informe escrito. Finalizado el informe oral, se pondrá término a la visita y finalizará toda relación entre el comité de pares y la institución.

Al término de la visita, el Comité de Pares debe presentar a la CNA un informe escrito, cuya redacción integrada es responsabilidad del Presidente, pero que se construye con los aportes de cada uno de los evaluadores. Dicho informe deberá detallar los juicios del comité acerca del nivel de cumplimiento del perfil de egreso y de los criterios de evaluación que presente la carrera.

En el caso que la carrera formule observaciones sustantivas al informe, la CNA podrá solicitar al presidente del comité de pares o al comité de pares en pleno, su opinión respecto de dichas observaciones, consultando si éstas modifican el tenor del informe original.

En caso que la CNA rechace el informe presentado por los pares evaluadores, la carrera podrá solicitar, dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha de notificación del primer informe, la realización de una nueva evaluación por pares evaluadores distintos, designados en conformidad con lo establecido en el artículo 19, de la ley 20.129. Dicho informe será puesto en conocimiento de la carrera la que, podrá efectuar las observaciones que le merezca, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles. Tales observaciones deberán ser presentadas a la Secretaría de la CNA.

Toda recomendación o sugerencia que los pares puedan realizar en el marco del proceso de evaluación externa no comprometerá el juicio de acreditación que debe adoptar la Comisión.

Etapa 3. Pronunciamiento de acreditación

El pronunciamiento de acreditación será adoptado por la CNA-Chile sobre la base de los criterios de evaluación previamente definidos, del informe de autoevaluación de la carrera, el informe de pares evaluadores, las observaciones de la carrera a este último y la opinión del presidente del comité de pares sobre las observaciones emitidas por la carrera, cuando existan.

La CNA-Chile podrá convocar al Directivo Máximo de la Carrera o al Presidente del Comité de Pares a presentar antecedentes a la sesión de trabajo de la Comisión o bien, a algunos de sus miembros o a su Secretaria Ejecutiva, cuando así lo estime procedente.

La CNA podrá complementar los informes presentados por los Comités de Pares Evaluadores con antecedentes adicionales, si así lo estima conveniente.

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

- Acreditar la carrera por un plazo máximo de 7 años y uno mínimo de 2, indicando en los acuerdos correspondientes la fecha de término de la acreditación.
- No acreditar la carrera, cuando ella no alcance un adecuado nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación y del perfil de egreso definido.
- No acreditar alguna de las sedes, jornadas o modalidades de la carrera, en caso de presentar debilidades específicas que así lo ameriten. Respecto de las sedes, jornadas y/o modalidades que sí acrediten, lo harán por el mismo número de años.

El juicio de acreditación de la CNA será formalizado a través de un documento fundado, el cual será puesto en conocimiento de la carrera. El plazo de vigencia de la acreditación será fijado en función de la naturaleza de las observaciones efectuadas.

En el caso de que la carrera no acredite, no podrá solicitar nuevamente su acreditación sino una vez transcurridos dos años desde la fecha de notificación del acuerdo correspondiente, según lo indicado en la ley 20.129. En caso de una carrera en que se acrediten algunas sedes, jornadas y/o modalidades y otras no lo hagan, la carrera podrá volver a presentarse al proceso de acreditación en su conjunto sólo una vez cumplido el plazo de acreditación de aquellas sedes, jornadas y/o modalidades acreditadas.

Las carreras podrán solicitar la reconsideración de los acuerdos que adopte la Comisión, en el evento de que existan antecedentes, que ésta, no ha tenido en cuenta al tiempo de adoptar un acuerdo de acreditación.

La CNA deberá pronunciarse sobre las reconsideraciones que se le presenten en un plazo de 30 días contados desde la fecha de recepción de las observaciones, evaluando la situación de la carrera, incluidos los antecedentes no considerados en su oportunidad, conforme a los criterios de evaluación definidos. Asimismo, la carrera podrá apelar los juicios de acreditación de la CNA frente al Consejo de Educación Superior según lo indicado en la ley 20.129.

Todos los acuerdos adoptados por la CNA serán de público conocimiento. Los antecedentes analizados por la CNA para los efectos de la adopción del juicio de acreditación, podrán ser solicitados por las instituciones respectivas.

Si bien el proceso de acreditación concluye formalmente con el juicio de la Comisión, el aseguramiento de la calidad exige mantener el control y seguimiento de las acciones de mejoramiento que ha planificado. Esta etapa, a la que muchas veces no se presta suficiente atención, es crítica, puesto que de ella depende que el proceso esté efectivamente orientado al mejoramiento concreto y permanente de la calidad. Por otra parte, es importante recordar que los procesos de autoevaluación y acreditación son cíclicos y es preciso comprenderlos en un contexto de gestión: evaluación, planificación, implementación de medidas, control y seguimiento y nuevamente, evaluación y control de la calidad, como se muestra en la figura 2.



**Control y
seguimiento**

Capítulo 2.

EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Qué es la autoevaluación.

La autoevaluación es un proceso de evaluación mediante el cual una unidad, programa o institución, reúne y analiza información sustantiva sobre la base de sus propósitos declarados y a la luz de un conjunto de estándares previamente definidos y aceptados.

La autoevaluación es siempre una forma interna de evaluación, orientada esencialmente al mejoramiento de la calidad. En este sentido, debe estar destinada a fortalecer la capacidad de gestión de la unidad y conducir a una planificación sistemática de acciones de mejoramiento y a un seguimiento de las mismas.

Como señala el modelo de gestión (Figura 2), la autoevaluación de una unidad forma parte de un proceso cíclico y permanente que proporciona bases confiables para la toma de decisiones, permite realizar una planificación de procesos y acciones relevantes, organizarse para desarrollar dichas acciones y procesos y monitorear su evolución. De este modo, constituye la base para la operación de mecanismos de control y garantía de calidad y permite efectuar los ajustes necesarios para enfrentar los cambios y desafíos que la unidad experimenta de acuerdo a su evolución y a sus niveles crecientes de desarrollo. Sin embargo, si bien el análisis cuidadoso del desempeño de una institución, programa o unidad *hace posible* la identificación de fortalezas y debilidades y por consiguiente, la implementación de acciones de mejoramiento, no se trata en ningún caso de un resultado automático, sino que exige un plan de cambio y su gestión.

Existen cuatro condiciones fundamentales para que todo proceso de autoevaluación se desarrolle de manera adecuada. Dichas condiciones, que se dan a lo largo del proceso y deben mantenerse durante su desarrollo, son:

- a) la existencia de un equipo de conducción del proceso (comité de autoevaluación) que facilite y promueva en todo momento la participación activa de los integrantes de la unidad,
- b) el interés y participación permanente,
- c) la disponibilidad de información sustantiva y válida y la capacidad de análisis de la misma, y
- d) el compromiso de los participantes con la búsqueda de resultados concretos de mejoramiento

a) Todo proceso requiere de un coordinador y un equipo responsable en la propia unidad que desarrolla el proceso, quienes conducen y desarrollan el trabajo ejecutivo que exige la autoevaluación. Dado que se trata de un proceso flexible, el comité de autoevaluación debe ser hábil en el diseño y conducción del mismo, de tal suerte que éste sea desarrollado a la medida de la unidad, ajustándose entonces a sus particulares características y dinámicas. Considerando que el proceso es necesariamente desarrollado por sus actores, el equipo debe ser fuente de motivación permanente en la comunidad de la unidad en evaluación, asegurando la participación activa de ésta durante todo el proceso.

Parte importante del éxito de la autoevaluación radica en las cualidades, liderazgo y competencias del equipo y de su coordinador. De ahí la importancia de su conformación y del adecuado equilibrio de sus miembros. Cuanto más claramente la comunidad evaluada se vea representada en los rasgos del equipo conductor, más dispuesta se encontrará a participar y a hacerse cargo de los resultados de la evaluación.

Asimismo, la conducción del proceso exige que tanto el equipo como su coordinador sean técnicamente competentes para manejarlo, especialmente en lo que se refiere a la generación y análisis de información, capacidad de convocatoria, manejo de equipos de trabajo, la asignación de prioridades y el equilibrio y exposición de los resultados obtenidos. En caso de que estas capacidades no existan en la institución o se encuentren en estado incipiente, es posible complementarlas mediante el apoyo de asesores o consultores externos, que en ningún caso pueden sustituir la acción de los actores institucionales.

Lo señalado no excluye la existencia de un equipo de apoyo para la autoevaluación a nivel institucional – que puede constituir un aporte eficaz para el desarrollo de los procesos de autoevaluación – pero se trata de dos niveles diferentes, que es preciso distinguir.

b) Asociado a lo anterior, es preciso mantener el interés y participación permanentes de la comunidad. En efecto, así como el Comité de Autoevaluación cumple funciones de motivación permanente, deben existir canales formales e informales de participación, que aseguren que el proceso se encuentra abierto a toda la comunidad. Es preciso organizar las actividades, de manera que cada uno de los miembros de la comunidad tenga la oportunidad de participar de acuerdo a sus particulares ámbitos de desempeño e intereses propios. Evidentemente, no se trata – ni se espera – que todos participen en todo; por el contrario, es un proceso que, basado en la participación, busca identificar colectivamente fortalezas y debilidades, que se traduzcan en un plan de mejoramiento cuyas prioridades y áreas relevantes sean aquellas compartidas por la comunidad.

c) La disponibilidad de información es indispensable para el análisis de fortalezas y debilidades. En este sentido, el proceso debe considerar mecanismos adecuados de recolección de la información existente y de generación de la nueva información que se estime necesaria, seleccionándola sobre la base de los patrones contra los cuales la unidad se evaluará, a fin de cumplir efectivamente con los objetivos trazados. Pueden distinguirse dos tipos de información, la información cuantitativa (dura) referida a insumos, procesos y resultados - que usualmente existe en las distintas unidades, aunque algo dispersa y desordenada - y la información relativa a opiniones de académicos, estudiantes y actores del medio externo - que habitualmente es generada durante el proceso mediante cuestionarios, entrevistas y grupos focales. Lo importante, sin embargo, es que durante la recolección y generación de información, ésta sea debidamente discriminada y sistematizada, de tal manera que permita emitir juicios fundados acerca del cumplimiento de los patrones de evaluación. Es conveniente recordar que a menudo se presenta la tentación de reunir y generar más información que la necesaria, situación que puede entorpecer el posterior proceso de análisis de la misma. Con todo, es conveniente señalar que los procesos de evaluación, toda vez que se insertan en un modelo de gestión, suelen contribuir a instalar y a desarrollar sistemas de información y capacidades de análisis de la misma. Cabe destacar que, en estricto rigor, la función de reunión y generación de información, es una tarea que puede descansar en instancias institucionales, externa a la unidad.

d) Finalmente, el proceso de autoevaluación necesariamente debe estar orientado a la búsqueda de resultados concretos de mejoramiento de la calidad, los que sólo pueden alcanzarse a través de un compromiso activo de una fracción importante de la comunidad académica asociada a la unidad. La identificación de fortalezas y debilidades no tiene mayor sentido si no se traduce en decisiones que

permitan organizar la acción de la unidad en función de la mantención de las primeras y la superación de las segundas. Es necesario, también, identificar y definir criterios de priorización para abordar las tareas que surjan de la autoevaluación, las que suelen superar la capacidad de acción inmediata de una unidad o institución. Por esta razón, es esencial analizar y discutir los resultados que surjan de la evaluación en función de las perspectivas realistas de cambio, ya sea en el corto, mediano o largo plazo, y llegar a planteamientos compartidos tanto en lo que se refiere al diagnóstico como a las acciones que será necesario desarrollar.

Requisitos para una autoevaluación efectiva

Además de las diversas condiciones que caracterizan y definen al proceso de autoevaluación, mencionadas en el punto anterior, es posible identificar algunos requisitos mínimos que deben tenerse presente cuando una carrera o programa decide desarrollar una autoevaluación.

En efecto, la experiencia muestra que hay un conjunto de requisitos que deben asegurarse antes del inicio del proceso y que, en el caso de no cumplirse pueden poner en serio riesgo su desarrollo. Esto es particularmente importante, por cuanto -al igual que otros procesos que se desarrollan al interior de las instituciones- si la autoevaluación fracasa, la posibilidad de repetirla exitosamente en el futuro se ve altamente dificultada.

Quien o quienes estén fomentando y organizando la realización de un proceso autoevaluativo, deben a su vez verificar la existencia de los requisitos que se señalan a continuación. En el caso de que alguno de los requisitos no se encuentre suficientemente garantizado, la experiencia indica que es preciso tomar el tiempo necesario e implementar todas las acciones indispensables para contar con los requisitos del proceso, y sólo una vez revertida la situación, tomar la decisión de iniciar el proceso en propiedad.

Los requisitos que deben cautelarse para desarrollar un proceso exitoso son:

a) Debida comprensión del sentido y alcances del proceso. La autoevaluación con fines de acreditación tiene un sentido propio y alcances vinculados con resultados de mejoramiento de la calidad. Es común que este proceso sea confundido con (o pretenda utilizarse como) un mecanismo de regulación externa de la oferta, de homogeneización de los currículos, de evaluación y calificación de los académicos, de racionalización de los recursos humanos, materiales o de procesos, entre otros. Ninguno de los anteriores propósitos tienen efectivamente algo que ver con un proceso de autoevaluación, así como ha sido planteado en este manual y, en el caso de que existan confusiones al respecto, se pierde su sentido y alcances, se corrompe su naturaleza y se impide su adecuado desarrollo. La comunidad decidida a iniciar una autoevaluación debe comprender exactamente de qué se trata, generando una situación de confianza y espacios abiertos a una participación activa y comprometida con el mejoramiento de la calidad. Este requisito se encuentra fuertemente vinculado a la motivación interna de autoevaluarse, el cual también es un requisito indispensable, así como se sostiene a continuación.

b) Motivación interna. Muchas veces, es posible distinguir un sinnúmero de motivaciones externas válidas que impulsan el desarrollo del proceso de autoevaluación. Sin embargo, debe tenerse presente que el proceso involucra una carga de trabajo considerable y por lo tanto, es necesario distinguir si existen motivaciones internas al nivel de la unidad en evaluación, que permitan movilizar adecuadamente a sus distintos actores, más allá de las justificaciones provenientes del medio externo o de las decisiones de la autoridad. Temas tales como la necesidad de reforma curricular, cambios en el perfil de los estudiantes, la necesidad de planificación en determinadas

áreas de desarrollo, entre otras, son ocasiones para perfilar adecuadamente el proceso, dándole las características particulares y ‘a la medida’ de la propia unidad en evaluación. En consecuencia, la carrera o programa que decide autoevaluarse debe tener una motivación interna real, que sea fuente de ánimo a lo largo de todo el proceso.

c) Apertura a una mirada externa y compromiso con los resultados del proceso. La autoevaluación, definida como un ejercicio interno exclusivo es relevante, pero limitada desde el punto de vista de un sistema de regulación o mejoramiento de la calidad. La autoevaluación debe desarrollarse teniendo presente que se trata de un proceso que posteriormente se someterá a una mirada externa de evaluadores calificados, y por tanto exige que los actores estén dispuestos a compartir su experiencia y permitir que pares evaluadores externos analicen el proceso que han llevado a cabo, validen sus resultados y emitan un juicio externo y confidencial de evaluación. Las comisiones de pares evaluadores se designan con el acuerdo de las autoridades de las carreras evaluadas, precisamente con el objetivo de que sus opiniones sean reconocidas y cuenten con la necesaria legitimidad académica y profesional. Es por tanto necesario que desde el comienzo del proceso de autoevaluación los participantes sepan y acepten que sus resultados sean analizados por pares externos, con el fin de validar y contribuir a legitimar las conclusiones alcanzadas.

d) Apoyo explícito y compromiso auténtico de las autoridades. La autoevaluación exige que las autoridades institucionales, así como las correspondientes a la unidad en evaluación, efectivamente le otorguen alta prioridad, de manera de asegurar que ésta no se vea postergada o afectada por otros procesos propios de la institución. Este apoyo debe ser explícito, respaldando las funciones, etapas y mecanismos a través de los cuales se llevará a cabo la autoevaluación y, en consecuencia, eliminando la posibilidad de que sus conclusiones sean ignoradas o puestas en tela de juicio. Por otra parte, y considerando que el desarrollo del proceso requiere de un adecuado nivel de autonomía en la gestión, tanto del comité de autoevaluación en la unidad como de su coordinador, las autoridades debieran depositar formalmente las atribuciones necesarias en dichas instancias. El apoyo y compromiso de las autoridades debe asegurarse antes de iniciar el proceso y vincularse no sólo a la legitimidad de las posibles conclusiones sino también a las acciones de mejoramiento que como resultado será necesario desarrollar.

e) Recursos mínimos: El proceso de autoevaluación requiere de un cierto nivel de recursos humanos y financieros que deben ser asegurados antes de su inicio. Tanto el comité de autoevaluación como, en especial, su coordinador, deben tener garantizado el tiempo suficiente para desarrollar el proceso de acuerdo a la complejidad propia de la unidad. Dicho tiempo debe ser tiempo real, asignado directamente a las funciones requeridas. Asimismo, y dependiendo de las características del proceso, se requiere de recursos humanos y económicos adicionales, destinados a apoyar las tareas que es preciso desarrollar y financiar: talleres y seminarios, aplicación de instrumentos de recolección de información, análisis de datos, etc. Finalmente, a menudo deben considerarse recursos económicos destinados a financiar el proceso de evaluación externa².

La decisión de autoevaluarse

Así como se planteó en el punto anterior, el proceso de autoevaluación se inicia en el momento en que una carrera o programa decide evaluarse. Dicha decisión debe considerar el aseguramiento de los requisitos para la autoevaluación antes señalados. Cuando no se encuentran garantizados los

² En los procesos de acreditación desarrollados en el marco de la ley 20.129, las instituciones deben cancelar los aranceles definidos por el ministerio de hacienda.

requisitos, y existe la voluntad de iniciar un proceso de evaluación con las características que hemos descrito, quienes se encuentran promoviendo su realización pueden adoptar medidas correctivas que permitan generar un ambiente apropiado y superar los problemas coyunturales.

Entre éstas, tal vez las primeras y más importantes son aquellas dirigidas a asegurar la comprensión de las características del proceso por parte de las autoridades, con el fin de obtener su respaldo y compromiso. Proporcionar información completa y consistente acerca de los procesos desarrollados en otras instituciones y organizar reuniones de trabajo con autoridades y académicos que han participado de procesos parecidos puede contribuir de manera eficaz a familiarizar a las autoridades con las bondades de un proceso muchas veces poco conocido.

Asimismo, trabajar con la comunidad académica en la identificación de elementos compartidos de diagnóstico, la percepción de posibles mejoras en plazos relativamente breves, la identificación de algunos incentivos asociados a los resultados de la evaluación, pueden ser instancias útiles para incrementar la motivación, que también puede reforzarse a través del contacto con otros académicos que hayan pasado por situaciones parecidas.

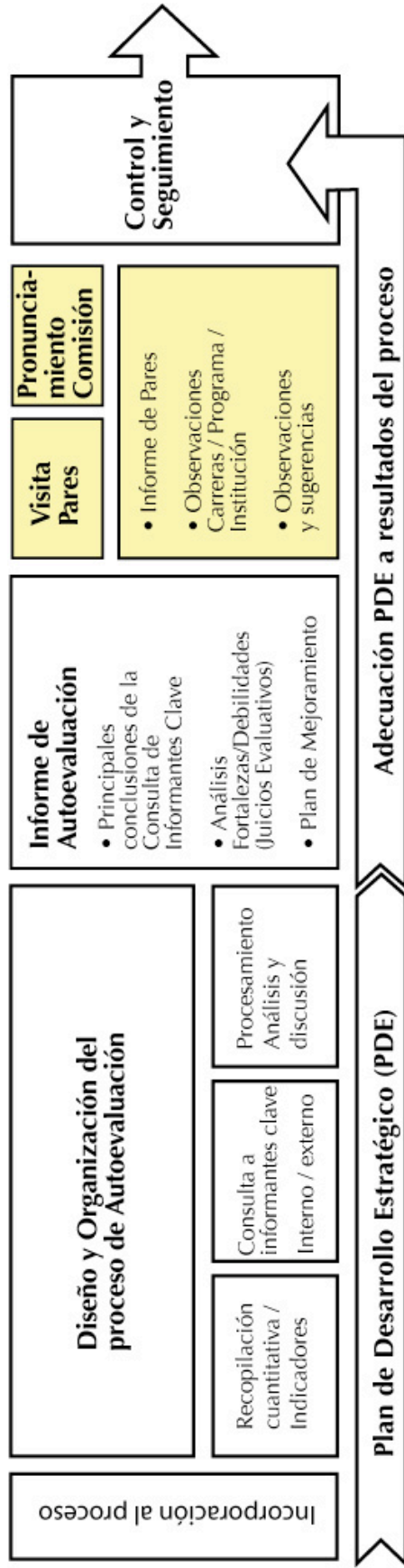
Junto con trabajar para asegurar la presencia de los requisitos, resulta necesario socializar los patrones respecto de los cuales se efectuará la evaluación. Como ya se ha señalado, estos patrones consisten básicamente en los fines y propósitos de la unidad y en los estándares y criterios de evaluación previamente definidos para la carrera. La identificación de estos patrones y su peso relativo son temas respecto de los cuales es importante llegar a acuerdos desde el comienzo del proceso, de modo que las conclusiones de la evaluación no sean posteriormente desconocidas.

Etapas del proceso autoevaluativo.

No existe ninguna ‘receta’ definida para organizar el proceso, toda vez que, como ya hemos señalado, éste debe organizarse de acuerdo a las características propias de la unidad en evaluación. Existen, en consecuencia, diversos modelos de organización de éste.

A continuación presentamos un modelo de evaluación que, a nuestro juicio, sintetiza las distintas etapas y componentes del proceso:

Figura 3. Etapas y componente del proceso de autoevaluación.



Diseño y organización del proceso.

Una etapa clave para el buen desarrollo de un proceso autoevaluativo, es su diseño y organización.

Una vez que se ha decidido iniciar la autoevaluación de una carrera, y se ha verificado la existencia de los requisitos, comienza la etapa de diseño y organización de la autoevaluación propiamente tal, usualmente a través de la realización de un seminario o reunión ampliada, en la que participa toda la comunidad académica.

Es recomendable que en dicha reunión estén presentes, al menos al comienzo, las autoridades de la institución y que en esa ocasión manifiesten el apoyo oficial a su realización. Asimismo, es útil contar con la presencia de algún experto en evaluación y acreditación, o con representantes de otras unidades que hayan pasado por el proceso, con el fin de resolver posibles dudas acerca del proceso que se está iniciando.

La reunión inicial es el momento en que, colectivamente, la carrera o programa revisa si efectivamente se dan las condiciones y se cumplen los requisitos para llevar a cabo el proceso, o bien si es necesario adoptar medidas que permitan su inicio una vez que existan las condiciones necesarias. Para ello, la reunión de inicio debe contemplar materias tales como las siguientes:

- la socialización del sentido y alcances de la autoevaluación
- los criterios de evaluación y su relación con los propósitos y perfil de egreso de la carrera,
- el análisis de cada una de las etapas que considera la autoevaluación, y
- la definición de un coordinador y un comité de autoevaluación.

Esta reunión debe ser participativa y permitir que la comunidad académica sienta como propio el proceso que se inicia. Por lo mismo, una de las materias que es positivo que la comunidad desarrolle en esta reunión, es la definición de los responsables de conducir y coordinar el proceso en todas sus etapas, y el establecimiento de una estrategia que permita una amplia y permanente participación.

Para la definición del comité de autoevaluación y de su coordinador se sugieren algunos criterios, a saber:

- Que el coordinador sea un académico ampliamente reconocido al interior de la carrera y que cuente con el liderazgo necesario para conducir el proceso, así como con las competencias técnicas que éste requiere.
- Que pueda dedicar el tiempo requerido para cumplir con su función, el que de acuerdo a la experiencia recogida, debiera ser del orden de una media jornada, dependiendo de las características de la carrera.
- Que la composición del comité refleje las distintas sensibilidades existentes al interior de la carrera, sin que esto signifique una distribución o ‘cuoteo’ de cargos. Lo importante es que los miembros que en definitiva conformen el comité, sean idóneos, estén motivados y cuenten con legitimidad y respaldo entre los miembros de la comunidad académica y las autoridades de la institución.
- Que los miembros del comité y el coordinador no sean representantes directos de las autoridades (lo que podría conducir a que el comité se vea como un instrumento ‘del poder’ de la institución o de la carrera), ni se encuentren completamente al margen de los procesos de toma de decisiones (lo cual reduciría su capacidad de convocatoria y la legitimidad de los resultados obtenidos). Los miembros del comité deben ser los representantes de la comunidad académica y es a ésta a la que deben responder por el cumplimiento de sus

funciones. Deben contar con el respaldo suficiente, otorgado tanto por las autoridades como por la comunidad, para poder desarrollar con la debida independencia sus funciones.

- Que el número de miembros del comité es variable y debe responder a las características de la carrera. Con todo, es preciso considerar un número de miembros que permita un trabajo eficaz. Usualmente se recomienda que el comité esté integrado por no menos de 3 personas y no más de 10.

Una vez que existe un acuerdo general acerca de la composición del comité, y ha sido designado el coordinador del proceso, deben iniciarse las acciones concretas asociadas al diseño y organización del proceso.

Se recomienda que el comité de autoevaluación elabore un diagnóstico preliminar acerca de los temas en los cuales podría centrarse el proceso. Para estos efectos, debiera utilizar los resultados u orientaciones de anteriores procesos de evaluación formales o informales realizados por la unidad o la institución (claustró, retiros, diagnósticos para elaborar planes estratégicos o de desarrollo, evaluación curricular, evaluación de la dirección de docencia, etc.). Con dichos antecedentes disponibles, se sugiere identificar algunas áreas críticas, a las que el proceso pueda dedicar mayor atención. Lo anterior es especialmente importante para los casos en que la autoevaluación se desarrolla por primera vez, ya que frecuentemente la carrera se plantea objetivos excesivamente amplios y no tiene la experiencia que le permita enfrentarlos adecuadamente. Lo anterior no significa que no se aborden las demás áreas, sino que el foco de atención estará puesto en aquellas que, a juicio de la comunidad, son prioritarias.

Una vez definido el foco de evaluación, el comité debiera programar las actividades, de acuerdo a las etapas que se señalan más adelante y al tiempo previsto para el desarrollo completo del proceso. La experiencia indica que una autoevaluación, adecuadamente coordinada y organizada, puede realizarse en un período de seis a ocho meses.

La programación debe incluir la secuencia de actividades y cronología, la distribución de las diversas funciones, asegurando una amplia participación, y la estimación básica de los recursos que se requerirán y que deberán solicitarse a las autoridades correspondientes.

Por último, dicha programación debiera ser conocida y aprobada por la comunidad que ha decidido desarrollar la autoevaluación.

Se acompaña en la segunda parte de este Manual, material para la realización de un taller de introducción y uno de autoevaluación. Este material puede servir para la preparación de la reunión de socialización inicial.

Conducción del estudio: recolección, generación, procesamiento y análisis de información.

El desarrollo de un proceso de autoevaluación exige rigurosidad metodológica en la recolección, generación, procesamiento y análisis de la información, toda vez que es ésta la que otorga validez y pertinencia a las conclusiones del proceso y a la definición de fortalezas y debilidades de la carrera, en sus diversas áreas de desarrollo.

El siguiente paso que debe dar el comité de autoevaluación es identificar y reunir toda la información sustantiva existente sobre las diversas áreas que serán objeto de evaluación de acuerdo

a los criterios de evaluación, los propósitos internos y el perfil de egreso. Al respecto, cabe recordar que es conveniente seleccionar sólo aquella información que resulta más relevante para emitir un juicio fundado acerca de los objetivos del estudio.

Para poder emitir juicios respecto de los objetivos del estudio, es preciso reunir información que puede clasificarse de la siguiente manera:

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), etc.

Información analítica elaborada sobre la base de los datos cualitativos y cuantitativos recogidos, y que 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 carrera en sus diversas áreas de desarrollo; usualmente es recogida a través de instrumentos como encuestas, cuestionarios, grupos focales (*focus groups*), etc. Todas las carreras, y las instituciones a las que pertenecen, cuentan con información acerca de su quehacer, la que ha sido generada como resultado de múltiples procesos internos. No obstante lo anterior, debe tenerse presente que la recolección y generación de información que exige la autoevaluación debe realizarse en función de los objetivos de la misma, de modo que no toda la información existente es útil y válida para este proceso. En consecuencia, los encargados del proceso deberán ser selectivos en su recolección y desarrollar los instrumentos más indicados para reunir la faltante.

Para los efectos de reunir, procesar y analizar la información, la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, CNAP, elaboró una “Guía de Formularios para la Recolección de Antecedentes para la Acreditación de Carreras”³. Esta guía está estructurada sobre la base de los criterios de evaluación de la CNA e identifica la información cualitativa, cuantitativa y de opinión, necesaria para pronunciarse respecto de cada uno de dichos criterios. Asimismo, los formularios recogen información general, comprendiendo todas las áreas de desarrollo de una carrera, en el entendido de que cada carrera deberá, posteriormente, analizar aquella que resulte de interés, de acuerdo a los objetivos de su estudio.

³ Este instrumento, así como los manuales y criterios de evaluación, estarán vigentes hasta que la CNA no defina nuevos materiales, de acuerdo a lo indicado en la ley 20.129.

El trabajo de recolección y procesamiento de la información puede ser eficazmente apoyado ya sea por personal administrativo asignado por la unidad o por oficinas institucionales dedicadas a estos fines.

En la segunda parte del presente manual, se acompaña material para la realización de un taller destinado a apoyar esta etapa del proceso.

Una vez recolectada la información, y para los efectos de su análisis e interpretación, es recomendable que el comité de autoevaluación designe subcomisiones de trabajo por tema, de acuerdo a los requerimientos que se van identificando. Esta división no sólo permite que el trabajo sea más expedito y ágil sino que, sobre todo, establece mecanismos e instancias de participación. El análisis de la información consiste, básicamente, en emitir juicios de evaluación sobre los criterios de evaluación, los propósitos internamente definidos y el perfil de egreso, como se describe en la etapa siguiente.

Elaboración del Informe de Autoevaluación.

Una vez realizado el trabajo de recolección, procesamiento y análisis de la información, es preciso hacer una primera revisión de los antecedentes arrojados por el proceso, contrastándolos con los objetivos de la autoevaluación. Luego, se organiza una discusión ampliada de los resultados obtenidos, con el fin de llegar a diagnósticos y propuestas compartidas, que permitan que los diversos actores se apropien debidamente de las conclusiones.

Es altamente recomendable que esta labor se realice en talleres de trabajo, a los cuales pueda convocarse a distintos representantes de la comunidad que aporten visiones complementarias entre sí. El trabajo del comité de autoevaluación será sistematizar el juicio de la comunidad, identificando fortalezas y debilidades que hayan surgido del análisis, jerarquizándolas, ponderando debidamente la opinión de los distintos estamentos de acuerdo a los temas analizados, y generando los consensos necesarios.

El conjunto de antecedentes y conclusiones resultante del proceso descrito debe presentarse en un informe preliminar que recoja y sistematice los aspectos más relevantes, identifique fortalezas y debilidades de acuerdo a los criterios de evaluación y, en definitiva, emita un juicio global acerca de la calidad de la carrera auto evaluada. A este informe preliminar debe anexarse la información de respaldo sobre la cual se sustentan los juicios emitidos.

Dicho informe se difunde luego a la comunidad, con el fin de recoger las observaciones que surjan de su lectura. Sobre esta base, el comité de autoevaluación redacta el informe final, que se presentará a los pares evaluadores externos con el fin de que éstos procedan a utilizarlo como marco de referencia y guía de su visita.

El informe final de autoevaluación debe reflejar la situación real de la carrera y prepararse teniendo presente que será leído por pares evaluadores, que si bien son expertos en la disciplina o la profesión respectiva, desconocen las particularidades de la unidad.

Un informe de autoevaluación debe contener, a lo menos, los siguientes capítulos:

1) Marco de referencia.

Este capítulo consta de dos partes: una primera en la que se establece con claridad el Proyecto Académico de la unidad que ofrece la carrera, tomando en consideración esencialmente el contexto institucional, la naturaleza de la formación ofrecida y los resultados esperados, en términos del perfil de egreso deseado.

La segunda proporciona una descripción de las condiciones en que se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, esto es, el perfil de los estudiantes, la planta docente y los recursos que la institución proporciona para el aprendizaje (tales como equipos, laboratorios, bibliotecas, etc.), así como todo otro elemento que a juicio del comité de autoevaluación permita interpretar de manera más confiable y fidedigna los antecedentes proporcionados.

2) Evaluación de la calidad de la formación entregada.

En este capítulo, los responsables de la carrera presentan su evaluación acerca del grado en que se cumplen los criterios establecidos y las metas y propósitos de la carrera, incluyendo los antecedentes verificables que sustentan sus afirmaciones.

El texto se organiza sobre la base de los criterios de evaluación, tomando en consideración las prioridades institucionales. Sería recomendable, no obstante, organizar el informe de acuerdo a las tres dimensiones en que se agrupan los criterios de evaluación explicitadas en el siguiente capítulo. Respecto de cada una de las dimensiones y de los criterios de evaluación, deben señalarse las fortalezas y debilidades identificadas, así como las medidas propuestas para superar las deficiencias.

Es importante destacar que la carrera debe presentar juicios evaluativos para cada dimensión y criterios de evaluación. En términos generales, debe indicar, de acuerdo a la información primaria y secundaria disponible, el cumplimiento que, a su juicio, tiene de su consistencia externa e interna. Es decir, en cada criterio y dimensión la carrera debe llegar a conclusiones evaluativas referidas al cumplimiento de los criterios de evaluación definidos y de la orientación de cada aspecto hacia el cumplimiento del perfil de egreso.

La consideración de las prioridades y énfasis institucionales, permite que el informe resultante tenga sentido, no sólo para efectos de la validación de pares a que sea sometido o para la agencia acreditadora que adoptará un juicio, sino especialmente para la propia unidad, transformándose en un instrumento útil para la gestión.

Por último, el informe debe considerar un análisis especial del proceso de autoevaluación desarrollado, en el que se describen las actividades realizadas, las principales dificultades que se presentaron durante el proceso y las sugerencias o recomendaciones que se entregan para la realización de futuros procesos de autoevaluación.

3) Conclusiones y plan de mejoramiento.

Sin perjuicio de que el informe debe seguir el orden de los criterios de evaluación, es necesario que se organicen los resultados de la evaluación en un capítulo final, en el que se asignan prioridades a los resultados y se establece un plan de trabajo debidamente fundamentado. Así como es importante señalar de qué manera se abordarán los distintos aspectos seleccionados para el plan de trabajo, es

necesario indicar también qué se hará frente a los problemas que no se considera necesario (o posible) solucionar en el corto o mediano plazo.

Por consiguiente, tomando en consideración los propósitos internos, el perfil de egreso que la unidad ha convenido y la evaluación por criterios señalada en el punto anterior, el comité de autoevaluación debe señalar las conclusiones más relevantes que han surgido del proceso.

Junto con identificarlas, ya sea asociadas a fortalezas o debilidades, se recomienda que el comité señale las acciones y las medidas correctivas inmediatas que se fueron aplicando durante la evaluación y, especialmente, las vías de solución, mejoramiento y desarrollo previstas para enfrentar los aspectos definidos como prioritarios. No se trata, necesariamente, de establecer aquí un plan de desarrollo de la carrera, sino más bien, establecer las principales orientaciones de desarrollo futuro definiendo cuáles son las prioridades en materia de mejoramiento de la calidad.

Este capítulo puede convertirse en un instrumento extremadamente útil para la gestión de la carrera. En efecto, si bien las políticas de desarrollo a que éste dé origen deben ser aprobadas por las autoridades de la carrera y la institución, toda vez que pueden significar un compromiso de recursos, la identificación de las acciones que la propia comunidad académica puede emprender y la definición de prioridades a partir del consenso de los principales actores de la unidad proporcionará antecedentes valiosos para la toma de decisiones y orientará fundadamente el trabajo futuro.

4) Anexos

Con el objeto de asegurar que el Informe contiene la documentación de respaldo necesaria, sin atentar contra la legibilidad y manejo de sus contenidos, es aconsejable que el grueso de los antecedentes de respaldo se proporcione en anexos. Estos pueden considerar elementos tales como:

- Formularios contenidos en la Guía de Formularios para la presentación de antecedentes, debidamente completos.
- Información cuantitativa y cualitativa de respaldo.
- Informes y resultados de otros procesos de evaluación y/o acreditación.
- Reglamentos y otra documentación que a juicio de los informantes constituya elementos de juicio necesarios.
- Convenios con otras instituciones o vínculos establecidos con el sector externo que sean pertinentes a la evaluación realizada.

Capítulo 3.

PERFIL DE EGRESO Y PATRONES DE EVALUACIÓN

La Comisión ha establecido dos parámetros fundamentales para definir calidad en el contexto de los procesos de acreditación:

El primero se refiere a la consistencia interna, esto es, el grado de ajuste de las acciones y resultados de una unidad con las prioridades institucionales y los propósitos declarados para la carrera o programa. Los propósitos de la carrera deben ser consistentes con la misión y propósitos de la institución en la que se inserta.

El segundo parámetro está dado por los requerimientos, normas o criterios establecidos por la comunidad académica o profesional directamente vinculada a la carrera.

Estos requerimientos suelen expresarse como un núcleo duro, esencial, de conocimientos o competencias que todo profesional o técnico en el área debe dominar. La Comisión, por consiguiente, espera que cada unidad responsable de una carrera que aspira a la acreditación establezca su propia síntesis, tomando en consideración los requerimientos de la profesión, a la luz de las prioridades institucionales, y la exprese en un perfil de egreso que le sea propio.

Los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación definen las expectativas que, respecto de los principales rubros de análisis, deben satisfacer las unidades responsables de la carrera, en el marco del perfil de egreso definido de acuerdo a los planteamientos señalados en el punto anterior. Estos rubros de análisis se organizan en tres dimensiones que dan cuenta de los diversos aspectos de la vida académica:

- Perfil de egreso y resultados: agrupa a la definición del perfil de egreso y los criterios relacionados directamente con el ámbito académico y la docencia.
- Condiciones de operación: considera aquellos criterios referidos a los soportes organizacionales, financieros y a los relacionados con la gestión de la unidad.
- Capacidad de autorregulación: se refiere a aquellos criterios relacionados con la capacidad de la unidad de definirse metas y propósitos, así como de evaluar y medir sus niveles de logro. Esta dimensión incluye el proceso de autoevaluación.

De esta manera, los criterios de evaluación son los siguientes:

- Dimensión Perfil de Egreso y Resultados (considera, en primer lugar, el perfil de egreso de la carrera o programa):
 - Perfil de egreso
 - Estructura curricular
 - Resultados del proceso de formación
 - Vinculación con el medio

- Dimensión Condiciones de Operación:
 - o Estructura organizacional, administrativa y financiera
 - o Recursos humanos
 - o Efectividad del proceso de enseñanza – aprendizaje
 - o Infraestructura, apoyo técnico y recursos para la enseñanza

- Dimensión Capacidad de Autorregulación (incluye, además de los criterios, el análisis del proceso de autoevaluación desarrollado):
 - o Propósitos
 - o Integridad

Los criterios están formulados de manera esencialmente cualitativa, dejando amplios grados de libertad para que cada institución organice su funcionamiento de la manera que le parezca más adecuada.

Para cada criterio se señala la formulación general que describe lo que se espera que la unidad responsable de la carrera cumpla satisfactoriamente. A continuación, esta formulación se desglosa en un conjunto de aspectos que pretenden establecer con mayor claridad los componentes que es necesario tomar en cuenta al momento de realizar la evaluación, con el fin de sustentar los juicios que se formulen.

En la formulación de los criterios se ha utilizado una nomenclatura que permite distinguir entre aquellos requisitos considerados esenciales y los que son deseables. Los primeros se formulan en términos de lo que la unidad *debe* cumplir, y los segundos se señalan con el término *debiera*.

Como se señaló anteriormente, el enfoque es esencialmente cualitativo, y corresponde a la unidad, durante el proceso de autoevaluación, demostrar la forma en que se organiza para cumplir cada uno de los criterios. En el curso de la autoevaluación, la unidad deberá recoger y analizar la información pertinente que permita fundamentar apropiadamente sus juicios acerca de los criterios. Para facilitar esta tarea, la Comisión ha desarrollado una Guía de Formularios, que se encuentra a disposición de todas las unidades que desarrollen procesos de autoevaluación.

DIMENSIÓN PERFIL DE EGRESO Y RESULTADOS.

La carrera cuenta con un perfil de egreso explícito que considera: a) el estado de actualización de los fundamentos científicos, disciplinarios y tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar, b) las orientaciones fundamentales provenientes de la declaración de misión y los propósitos de la institución en la que se inserta, c) la consulta a su entorno significativo, respecto del cual debe vincularse de acuerdo a una política clara y explícita que enmarque las actividades que determine y d) el perfil establecido en los criterios de evaluación aprobado por la CNA (si corresponde).

El perfil de egreso es consistente con la estructura curricular, los contenidos del plan de estudios y los métodos pedagógicos. Asimismo, la carrera cuenta con información adecuada respecto de las características de sus estudiantes, de sus procesos formativos y de sus egresados, así como con mecanismos de seguimiento y de apoyo que faciliten el cumplimiento del perfil de egreso.

En síntesis, la estructura curricular, las funciones académicas, los mecanismos asociados al desarrollo de los procesos formativos y los resultados del proceso de formación son adecuados y están orientados al logro del perfil de egreso.

Esta dimensión considera:

PERFIL DE EGRESO

El perfil de egreso definido para la carrera debe entenderse como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que todo egresado debe dominar como requisito para obtener el título habilitante para ejercer su profesión y constituye el marco de referencia para la aplicación de los criterios de evaluación. En otras palabras, el perfil de egreso define qué es lo que la unidad espera lograr, y los criterios de evaluación definen las expectativas acerca de la forma en que se organiza para hacerlo.

Como se señaló más arriba, el marco para la evaluación de las carreras es el perfil de egreso, formulado sobre la base de los dos elementos esenciales señalados (las normas de la profesión y las orientaciones institucionales). Tal como se explicó en el capítulo anterior, en el caso de algunas carreras⁴, la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, CNAP, definió, a través del trabajo de los respectivos Comités Técnicos, el perfil de egreso básico, haciendo explícitos los requerimientos que la comunidad disciplinaria o profesional correspondiente plantea para los profesionales titulados en el área. Este núcleo esencial o mínimo de competencias así definido es el que dichas carreras deben considerar como normas de la profesión al momento de establecer su propio perfil de egreso.

En el caso de la gran mayoría de las carreras para las cuales no se ha completado este ejercicio, será la unidad correspondiente la que deberá identificar cuál es esta norma al momento de establecer su propio perfil de egreso, para lo cual es conveniente tomar en consideración los siguientes elementos:

- 1) Estado de desarrollo y actualización de los fundamentos científicos, disciplinarios o tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar.
- 2) Orientaciones fundamentales provenientes de la declaración de misión y los propósitos y fines de la institución en la cual se inserta la unidad responsable de la carrera.
- 3) Consulta al medio profesional en el cual otros titulados de la carrera se desempeñan satisfactoriamente. Esto permitirá identificar el tipo de competencias necesario, considerando tanto aquellas directamente vinculadas al área de desempeño técnico como las de tipo general que condicionan la calidad de dicho desempeño.

El perfil de egreso (o, en otras palabras, el conjunto de objetivos educacionales que la unidad pretende alcanzar durante el proceso de formación de la carrera) constituye el marco de referencia para que la unidad organice su proceso formativo. Así, la estructura curricular, los recursos humanos, los elementos de apoyo a la enseñanza y el aprendizaje, la modalidad de enseñanza y los aspectos pedagógicos, la infraestructura y los recursos físicos, deben ordenarse en función del logro de dicho perfil. La evaluación de estos aspectos está contenida en los criterios de evaluación.

Entendido así el perfil de egreso, es posible percibir que éste debiera considerar no sólo las competencias técnicas propias de la carrera sino también un conjunto de conocimientos prácticos que permitan utilizar de manera óptima dichas competencias técnicas. En general, estos

⁴ Este trabajo se ha hecho para las carreras que, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza, deben otorgar un grado de licenciado con anterioridad al título profesional.

conocimientos prácticos se refieren principalmente a dos tipos de competencias: unas fundamentales, que consideran capacidades básicas (tales como manejo del lenguaje), capacidades analíticas (pensamiento creativo, resolución de problemas, aprendizaje permanente) y actitudes personales, y otras de tipo práctico, que incluyen la organización de los recursos (tiempo, dinero, materiales, personas), el trabajo en equipo, la adquisición, evaluación y uso de información, la comprensión de interrelaciones complejas en la organización y ajuste de tareas y la capacidad para usar tecnologías de aplicación general (equipos, computadores).

4. ESTRUCTURA CURRICULAR⁵

La unidad debe estructurar el currículo de la carrera en función del perfil de egreso previamente definido, considerando tanto las competencias directamente vinculadas al desempeño profesional como las de carácter general y complementario.

4.1. El plan de estudios y los respectivos programas deben ser consistentes con la declaración de principios y objetivos de la unidad y con las definiciones y perfil de egreso de la carrera.

4.2. El plan de estudios y los respectivos programas deben ser coherentes, coordinados y de público conocimiento de los estudiantes.

4.3. Los programas de estudio de la carrera, deben integrar actividades teóricas y prácticas que garanticen la experiencia de los alumnos en labores de terreno. Asimismo, deben proporcionar instancias de vinculación con el medio externo a través de actividades tales como visitas técnicas y prácticas en instituciones afines.

4.4. Para el proceso de titulación, los estudiantes deben desarrollar una actividad en la que demuestren su capacidad para integrar la formación disciplinaria y profesional recibida, a través de: el desarrollo de tesis o proyectos profesionales refrendados con documentos evaluables y/o la realización de una práctica supervisada y evaluada, de acuerdo a los objetivos definidos en el plan de estudios.

4.5. La unidad debe contar con mecanismos o disposiciones que permitan evaluar periódicamente el plan de estudios y las programas, proponer modificaciones y evaluarlas en función de su actualización. Dicha evaluación debiera considerar opiniones internas y externas, de académicos, estudiantes, titulados, empleadores y otros cuerpos especializados cuando corresponda.

4.6. El plan de estudios debiera contemplar explícitamente objetivos de aprendizaje de carácter general, tales como:

- **Comunicación:** Capacidad para comunicarse de manera efectiva a través de el lenguaje oral y escrito, y del lenguaje técnico y computacional necesario para el ejercicio de la profesión.
- **Pensamiento crítico:** Capacidad para utilizar el conocimiento, la experiencia y el razonamiento para emitir juicios fundados.

⁵ Para mayor claridad, se conserva la numeración de los criterios previa al ordenamiento por dimensiones, de modo de facilitar el trabajo con los criterios específicos, los cuales siguen un orden correlativo. Sin embargo, es deseable que en la autoevaluación, se trabaje siguiendo la organización propuesta en el presente documento.

- **Solución de problemas:** Capacidad para identificar problemas, planificar estrategias y enfrentarlos.
- **Interacción social:** Capacidad para formar parte de equipos de trabajo, y participar en proyectos grupales.
- **Autoaprendizaje e iniciativa personal:** Inquietud y búsqueda permanente de nuevos conocimientos y capacidad de aplicarlos y perfeccionar sus conocimientos anteriores.
- **Formación y consistencia ética:** Capacidad para asumir principios éticos y respetar los principios del otro, como norma de convivencia social.
- **Pensamiento Globalizado:** Capacidad para comprender los aspectos interdependientes del mundo globalizado.
- **Formación Ciudadana:** Capacidad para integrarse a la comunidad y participar responsablemente en la vida ciudadana.
- **Sensibilidad estética:** Capacidad de apreciar y valorar diversas formas artísticas y los contextos de donde provienen.

4.7. La unidad debe garantizar que la formación profesional se realiza en un ambiente de desarrollo intelectual y personal propio de una comunidad académica.

6. EFECTIVIDAD PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

La unidad debe poseer criterios de admisión claramente establecidos, públicos y apropiados a las exigencias de su plan de estudios. El proceso de enseñanza debe tomar en cuenta las competencias de los estudiantes y los requerimientos del plan de estudios, proporcionando oportunidades de aprendizaje teóricas y prácticas, según corresponda. La unidad debe demostrar que los mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes permiten comprobar el logro de los objetivos planteados en el programa de estudios.

6.1. La unidad debe establecer claramente sus criterios y mecanismos de admisión de alumnos. Estos deben ser de conocimiento público y apropiados para que los estudiantes tengan oportunidad de alcanzar el grado y título profesional en un plazo razonable.

6.2. La unidad debe realizar un diagnóstico de la preparación de los alumnos que ingresan a la carrera, tomando en consideración los resultados de dicho diagnóstico en el diseño del plan de estudios y en el establecimiento de instancias de nivelación iniciales y oportunas.

6.3. La unidad debe demostrar que los mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes permiten comprobar el logro de los objetivos definidos, incluyendo aprendizaje cognoscitivo, la adquisición de destrezas prácticas y la habilidad para resolver problemas, según corresponda.

6.4. La unidad debe contar con normas claras relativas a los requisitos de graduación y titulación de sus estudiantes.

6.6. La unidad debe realizar un análisis sistemático de las causas de deserción de los estudiantes y definir acciones tendientes a su disminución progresiva.

6.5. La unidad debiera desarrollar mecanismos de orientación académica o tutoría de los alumnos, a fin de monitorear rigurosamente su desempeño académico a lo largo de la carrera, y aplicar las acciones o medidas que sea necesario.

7. RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACION

*La unidad **debe** hacer un seguimiento de sus procesos académicos (tasas de retención, de aprobación, de titulación, tiempo de egreso, niveles de exigencia), así como desarrollar procesos de seguimiento de sus egresados. La unidad **debiera** también consultar a empleadores o usuarios de los profesionales que forma y utilizar los antecedentes recogidos en los procesos señalados para actualizar y perfeccionar los planes y programas de estudio e impulsar diversas actividades de actualización de los egresados.*

7.1. La unidad **debe** medir la eficiencia de la enseñanza, tomando en consideración el tiempo medio real de egreso de los estudiantes con relación a la duración oficial de la carrera. En el tiempo, estos indicadores **debieran** tender a coincidir.

7.2. La unidad **debe** desarrollar procesos de seguimiento de egresados que le permitan conocer la forma en que se desempeñan, el ajuste percibido entre su formación y los requerimientos del medio laboral y sus necesidades de actualización y reciclaje.

7.3. La unidad **debe** establecer y utilizar vínculos con empleadores y eventuales fuentes laborales de la profesión.

7.4. La unidad **debiera** utilizar los antecedentes recogidos como fruto de los anteriores procesos para actualizar y perfeccionar los planes y programas de estudios e impulsar diversas actividades de actualización y formación continua de los egresados.

9. VINCULACION CON EL MEDIO

*La unidad **debe** mantener vínculos con el ámbito disciplinario y profesional que le corresponde, con el fin de actualizar el conocimiento que imparte, conocer el estado del arte en dicho ámbito y exponer a sus docentes y estudiantes a ideas, información y trabajos de especialistas externos. Asimismo, **debiera** identificar, conocer y analizar su entorno significativo y considerar dicha información para la planificación de sus actividades. En todos los casos, **debe** definir una política clara y explícita que le permita planificar, organizar y desarrollar las actividades que elija llevar a cabo, asignando los recursos de todo tipo que sean necesarios.*

9.1. La unidad **debe** contar con una política explícita para promover la actualización profesional y disciplinaria de sus académicos, indicando las acciones consideradas, los mecanismos de acceso a ellas los recursos que se le asignan y la forma en que serán consideradas en la evaluación académica.

9.2. La unidad **debe** contar con una política explícita que oriente las actividades de investigación que decida desarrollar. Esta política **debiera** considerar al menos la definición de áreas prioritarias, la dotación de recursos humanos y las fuentes de recursos para desarrollar las actividades propias de esta función.

9.3. La unidad **debe** considerar mecanismos y formas de vinculación eficaces con los sectores social, productivo y de servicio que le son afines, así como el seguimiento y evaluación de los resultados de las actividades que emprenda en este ámbito.

9.4. La unidad debiera considerar la participación externa, sobre todo del sector profesional y productivo, en sus instancias de planificación, desarrollo, revisión de planes y programas de estudio y en las relaciones de vinculación.

9.5. La unidad debiera llevar a cabo actividades de extensión que le permitan poner a disposición de la comunidad que haya definido como su ‘área de influencia’, los conocimientos y competencias que desarrolle. Estas actividades deben enmarcarse en una política clara y explícita.

9.6. En caso de que la unidad desarrolle actividades de prestación de servicios, estas deben organizarse de manera clara y explícita, para no interferir con las tareas prioritarias de la carrera.

DIMENSIÓN CONDICIONES DE OPERACIÓN.

La carrera cuenta con una estructura organizacional y administrativa adecuada para el logro de sus propósitos, así como con mecanismos financieros que permiten garantizar la disponibilidad de recursos y su asignación.

Los recursos humanos, la infraestructura y el equipamiento disponible son suficientes y adecuados para cumplir con los propósitos definidos; asimismo, la carrera cuenta con políticas que permiten el desarrollo, asignación y actualización de cada uno de estos elementos.

En síntesis, las condiciones de operación permiten y/o facilitan el adecuado desarrollo de las actividades académicas orientadas al cumplimiento del perfil de egreso.

Considera los siguientes criterios:

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La unidad debe demostrar que dispone de un adecuado sistema de gobierno y que cuenta con una eficaz gestión institucional, administrativa y financiera, incluyendo mecanismos para evaluar el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos.

3.1. La unidad y la institución a la que pertenece deben tener una estructura organizacional, que facilite el logro exitoso de su misión y objetivos. La administración y la gestión de la unidad deben responder debidamente al desarrollo de las funciones establecidas en su misión y objetivos.

3.2. La unidad debe tener un cuerpo directivo superior, con responsabilidades, funciones y atribuciones claramente definidas.

3.3. Los académicos que desempeñan las funciones directivas superiores deben contar con las calificaciones y la experiencia necesarias. Dichas calificaciones y experiencia debieran incluir tanto antecedentes académicos como de gestión.

3.4. La unidad debe tender al mejoramiento de la calidad del servicio formativo que ofrece a través de un proceso de evaluación permanente. En el proceso de evaluación, la unidad debe utilizar instrumentos que le permitan progresar y fortalecer su capacidad de auto regulación, considerando los criterios generales y específicos de evaluación y las recomendaciones que impartan entidades de acreditación reconocidas.

3.5. La organización de la unidad debe contar con adecuados mecanismos que permitan al cuerpo académico participar en la formulación de planes y programas, en el desarrollo de recursos humanos y en la identificación de los recursos educacionales requeridos.

3.6. En la unidad deben existir mecanismos de comunicación y sistemas de información eficaces y claramente establecidos, que faciliten la coordinación de sus miembros en las materias que son propias de sus funciones.

3.7. La unidad debe contar con los recursos financieros necesarios, para llevar a cabo satisfactoriamente las actividades que le son propias.

3.8. La institución en la cual se inserta la unidad debe garantizar la estabilidad y viabilidad financiera de ésta, ejerciendo una administración idónea y apropiada de los recursos financieros en

función de los propósitos que la unidad ha definido. En este sentido, la administración financiera debe contemplar, a lo menos, una adecuada planificación y mecanismos eficaces de control presupuestario.

5. RECURSOS HUMANOS

La unidad debe demostrar que cuenta con una dotación académica adecuada en número, dedicación y calificaciones para cubrir el conjunto de funciones definidas en sus propósitos. La unidad debe tener criterios claros y conocidos para la selección, contratación, perfeccionamiento y evaluación de su personal académico y administrativo.

5.1. La unidad debe disponer de docentes idóneos, en número suficiente y con la dedicación necesaria, para cumplir sus funciones y objetivos en las distintas áreas de su quehacer.

5.2. La idoneidad del cuerpo docente debe establecerse tomando en consideración la formación recibida, su experiencia en el ámbito académico o profesional, o su producción en el campo científico, profesional o educativo.

5.3. La unidad debe establecer claramente las políticas, normas y mecanismos de incorporación, evaluación y promoción de los académicos, de acuerdo a los propósitos y objetivos que haya establecido previamente en su declaración de misión, reflejando su compromiso con calidad y la transparencia de los procedimientos.

5.4. La unidad debe contar con un sistema de perfeccionamiento docente que permita la actualización de sus académicos tanto en los aspectos pedagógicos como en los propiamente disciplinarios y profesionales. El sistema debiera considerar acciones tales como el acceso a programas de posgrado o postítulo, la asistencia a congresos y reuniones técnicas nacionales e internacionales, la realización de pasantías o el intercambio de académicos.

5.5. La unidad debe incentivar a sus académicos a participar en actividades de docencia, investigación, desarrollo tecnológico u otras que se deriven de su proyecto institucional. Asimismo, la unidad debiera contar con mecanismos que permitan a sus académicos participar en proyectos interinstitucionales con el objeto de compartir experiencias y fomentar la calidad de la formación de profesionales del rubro.

5.6. La unidad debe contar con mecanismos que permitan la evaluación y desarrollo de la actividad docente. Estos mecanismos debieran considerar la opinión de los estudiantes.

5.7. La unidad debe contar con personal administrativo, técnico y de apoyo debidamente capacitado, suficiente en número y dedicación horaria para cumplir adecuadamente sus funciones y cubrir las necesidades de desarrollo del plan de estudios.

8. INFRAESTRUCTURA, APOYO TÉCNICO Y RECURSOS PARA LA ENSEÑANZA

La unidad debe proporcionar las instalaciones y recursos (infraestructura, instalaciones, laboratorios, talleres, biblioteca, equipamiento, etc.) que sean necesarios para satisfacer plenamente sus propósitos, lograr los resultados de aprendizaje esperados y cumplir su proyecto de desarrollo. Estos deben ser apropiados en número y calidad, y encontrarse en buenas condiciones de mantención y actualización. La unidad debe asimismo demostrar que el proceso de enseñanza considera el uso adecuado y frecuente de los recursos. La unidad debiera tener y aplicar mecanismos claros para identificar y resolver las necesidades de adquisición y renovación de los recursos.

8.1. Biblioteca:

8.1.1. La unidad debe asegurar a sus docentes y estudiantes el acceso a una biblioteca que disponga de instalaciones, equipos, personal especializado y procesos técnicos que permitan proporcionarles una adecuada atención.

8.1.2. La biblioteca debe contar con una dotación suficiente de textos, libros, revistas científicas y otros materiales necesarios para la docencia, debidamente actualizados, concordantes con las necesidades del perfil de egreso, el plan de estudios y las orientaciones y principios institucionales.

8.1.3. La biblioteca debiera constituirse en un sistema de información con acceso a redes.

8.2. Recintos e instalaciones:

8.2.1. La unidad debe contar con infraestructura e instalaciones adecuadas, proporcionales al tamaño y a las actividades de la unidad, accesibles y seguras para sus miembros.

8.3. Laboratorios y talleres:

8.3.1. La unidad debe contar con talleres, laboratorios y equipamiento especializado en cantidad suficiente, actualizados y seguros, que faciliten el logro de los objetivos planteados en el plan de estudios.

8.4. Equipos:

8.4.1. La unidad debe disponer de recursos computacionales suficientes en cantidad, calidad y actualización, que permitan desarrollar las actividades propias de la carrera, aprovechando adecuadamente los adelantos tecnológicos vigentes.

8.4.2. La unidad debe disponer de los recursos de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje concordantes al nivel de desarrollo tecnológico propio de la carrera en sus aspectos disciplinarios, profesionales y pedagógicos.

8.5. La unidad debe garantizar a sus académicos y estudiantes el acceso oportuno a los recintos, instalaciones y biblioteca, considerando la disponibilidad de recursos educacionales, el horario de atención y los servicios prestados.

8.6. La unidad debiera cautelar que sus recintos e instalaciones sean accesibles a académicos, estudiantes y administrativos minusválidos.

8.7. Los docentes de la unidad deben desarrollar y mantener actualizados los materiales didácticos, guías y apuntes que faciliten el aprendizaje.

8.8. Los docentes deben estimular el uso de los recursos educacionales por parte de los estudiantes, desarrollando actividades que promuevan su capacidad de aprendizaje autónomo.

8.9. La unidad debe proveer las facilidades necesarias para llevar a cabo prácticas profesionales, salidas a terreno, trabajos de titulación, tesis de grado o cualquier otra actividad contemplada en el plan de estudios.

8.10. La unidad debe contar con mecanismos eficaces para identificar y satisfacer las necesidades de reposición, mantenimiento y actualización de las instalaciones, equipos y recursos para la enseñanza, considerando el desarrollo actual de la carrera y sus proyecciones hacia el futuro.

8.11. La institución debe contar con instrumentos legales que respalden, a largo plazo, el uso o propiedad de la infraestructura y las instalaciones que sirven a la unidad, asegurando su disponibilidad en el tiempo y las facilidades de acceso acordes con las necesidades del plan de estudios.

8.12. Los estudiantes de la unidad o la institución a la que pertenecen debieran contar con un programa adecuado de servicios para atenderles en sus problemas y necesidades personales de carácter socioeconómico y de salud, el que debe ser conocido por toda la comunidad.

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN.

La carrera, o la unidad en que se inserta, cuenta con la capacidad para definir sus metas, propósitos y objetivos, los cuales son consistentes con la misión y propósitos institucionales y el perfil de egreso definido. Además, cuenta con la capacidad de avanzar responsablemente en el cumplimiento de los propósitos definidos, siendo verificado a través de mecanismos de evaluación.

La carrera aplica los mismos mecanismos de aseguramiento de la calidad en todas las sedes, jornadas y modalidades en que se ofrece.

En síntesis, la carrera cuenta con capacidad de autorregulación, logrando identificar, además, sus fortalezas y debilidades para la implementación de acciones de mejoramiento.

Considera los criterios de propósitos e integridad, junto a un análisis del proceso de autoevaluación desarrollado por la carrera o programa:

1. PROPÓSITOS

La unidad en la cual se inserta la carrera debe contar con una declaración explícita de propósitos claramente definidos y susceptibles de verificación posterior, concordante con la misión y propósitos de la institución a la cual pertenece. Asimismo, el programa o carrera debe contar con una clara definición de sus metas y objetivos, incluyendo el perfil de egreso del profesional que pretende formar. En particular, cuando la carrera conducente al título profesional considera, además, un grado académico, éste debe encontrarse justificado en competencias del perfil de egreso y debidamente respaldado por contenidos teóricos y metodológicos en el plan de estudios. Por último, es esencial que existan mecanismos que permitan evaluar el logro de los propósitos definidos.

1.1. La unidad debe formular explícitamente sus propósitos de tal manera que éstos permitan establecer las metas y objetivos de la carrera, definir prioridades y tomar decisiones. La misión debe incluir la identificación de aspectos significativos tales como:

- declaración de principios,
- énfasis básico y peso relativo de las distintas funciones institucionales (docencia, investigación, extensión, servicios), e
- impacto esperado en el entorno y usuarios de la unidad y la carrera.

1.2. La misión, propósitos y objetivos de la unidad deben ser coherentes con la misión y el proyecto de la institución en la que está inserta, enunciarse de manera clara y concisa, y ser conocidos y comprendidos por las autoridades académicas y administrativas y por el cuerpo docente de la unidad.

1.3. La unidad debe definir con claridad las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que configuran el perfil de egreso esperado para sus estudiantes, y demostrar que en dicha definición ha tomado en cuenta los siguientes antecedentes:

- a) Estado de desarrollo y actualización de los **fundamentos científicos, disciplinarios o tecnológicos** que subyacen a la formación que se propone entregar.
- b) Orientaciones fundamentales provenientes de la **declaración de misión y los propósitos y fines de la institución** en la cual se inserta la carrera.
- c) Consulta al **medio profesional** en el cual profesionales del área se desempeñan satisfactoriamente.

1.4. Cuando la carrera conducente al título profesional considera, además, un grado académico asociado, debe encontrarse justificado en competencias del perfil de egreso y debidamente respaldado en contenidos curriculares teóricos y metodológicos en el plan de estudios.

1.5. La unidad debe demostrar que tiene y aplica mecanismos que permiten la evaluación periódica de la misión, propósitos y objetivos de la carrera, así como su ajuste.

2. INTEGRIDAD

La unidad debe demostrar sus condiciones para avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos. Debe, asimismo, proporcionar información completa, clara y realista a los usuarios de sus servicios y a sus miembros y respetar las condiciones esenciales de enseñanza en que se matricularon sus alumnos.

2.1. La unidad debe organizar y conducir los procesos de toma de decisiones en virtud de los propósitos y objetivos que se ha dado, avanzando responsablemente en el logro de los mismos.

2.2. Los programas, recursos y equipamiento de que dispone la carrera deben guardar relación con sus propósitos.

2.3. La unidad debe cuidar que exista un adecuado equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a cada curso y el total de recursos del programa, considerando sus académicos, su infraestructura, equipamiento y su presupuesto.

2.4. La publicidad de la unidad, y en general, la información directa o indirectamente entregada al público, debe ser clara y expresar fielmente la realidad de la institución.

2.5. La unidad debe reunir y generar información completa acerca de los servicios que ofrece y sus principales características, la que debe ser difundida a los usuarios y a la comunidad en general. Asimismo, la unidad debe proporcionar a los estudiantes los servicios ofrecidos y respetar las condiciones esenciales de enseñanza bajo las cuales éstos ingresaron a la carrera.

2.6. La información relativa a los procesos académicos de los alumnos debe estar registrada adecuadamente y ser accesible para su consulta. Asimismo, la unidad debe contemplar mecanismos adecuados para corregir posibles errores en los registros.

2.7. El cuerpo directivo superior de la unidad debe adoptar sus decisiones con criterio académico. La unidad debe establecer procedimientos adecuados para resolver conflictos de intereses al momento de adoptar sus decisiones.

2.8. La unidad debe organizar y conducir los procesos de toma de decisiones de acuerdo a la ley y respectivos reglamentos. Asimismo, la unidad debe perfeccionar permanentemente las reglamentaciones y normativas internas de manera que los procesos de toma de decisiones sean públicamente conocidos y debidamente aplicados.

2.9. La unidad debe contar con un reglamento claro y ampliamente difundido donde se establezcan los derechos y deberes de los estudiantes, y se considere aspectos tales como carga docente, calificaciones, normas relativas a la promoción, plan de estudio y eliminación,

procedimientos y disposiciones de homologación y convalidación de estudios previos, comportamiento estudiantil y otros.

2.10. La reglamentación académica y las normas aplicadas a los estudiantes, académicos y personal de apoyo debieran permitirles organizarse en función de sus intereses estamentales.

PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Proceso de autoevaluación:

- Participación interna y externa, de acuerdo al estado de avance de la carrera en la estructura curricular.
- Identificación de fortalezas y debilidades.
- Socialización de conclusiones.

Informe de autoevaluación:

- Juicio evaluativo: fortalezas y debilidades sustentadas en evidencias.
- Capacidad de análisis crítico.
- Plan de mejoramiento realista y verificable, que considere las conclusiones del proceso.

Capítulo 4.

INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN

De los datos al conocimiento

Como ya hemos dicho, cada proceso de evaluación debe ser ajustado a las características y prioridades de la carrera. En este sentido, debe tenerse presente que la información que se reúna y genere debe responder a los objetivos del proceso autoevaluativo, particularmente en cuanto a disponer de los antecedentes necesarios para verificar el cumplimiento de la misión y los propósitos que se ha dado la unidad y de los criterios de evaluación definidos para la carrera o programa.

Lo primero que se debe tener presente es que la información es siempre un mensaje acerca del estado de un objeto. El lenguaje que utiliza la información para dar cuenta del objeto son los datos.

Así, los datos no tienen sentido por sí mismos, sino en función de una estructura que los procesa de determinada forma. En este sentido, los datos pueden ser procesados en estructuras de tipo cualitativo o cuantitativo, transformándose en información con sentido respecto de algún objeto. El dato ‘organizado’ es información.

Para los efectos de este manual, distinguiremos entre información organizada de manera cuantitativa e información organizada cualitativamente.

La primera, procesa los datos en forma homologable al sistema numérico, pudiendo ser ordenados en escalas o bien ser susceptibles de operaciones numéricas (suma y resta, entre otras). Se trata de información que responde a la pregunta de cuánto, por ejemplo: cuantos títulos hay en una biblioteca.

La segunda, en cambio, procesa los datos de manera que den cuenta del sentido del objeto, a partir de una descripción de sus atributos o características. Se trata de información que responde a la pregunta de cómo es el objeto, por ejemplo: el perfil de los estudiantes.

La información, procesada de cualquiera de estas dos maneras, permite dar cuenta del objeto que se está analizando. No se trata de reunir toda la información relativa al objeto de estudio, en todas sus dimensiones, sino sólo aquella información relevante que permite ‘conocer al objeto’, en la perspectiva del proceso de autoevaluación de una carrera, esto es, en la perspectiva de los criterios de evaluación y de los propósitos declarados.



Figura 4. De los datos al conocimiento

Procesar los datos es ponerlos en la perspectiva señalada. El procesamiento permite agrupar los datos y organizarlos en función de la información deseada. Sin embargo, esto no es suficiente: hace falta un paso adicional, esto es, el análisis de la información en relación con los criterios de evaluación y los propósitos definidos. De este modo, la información adquiere un valor agregado que constituye el conocimiento acerca del objeto de que se trate.

La experiencia indica que un error recurrente en unidades que inician procesos autoevaluativos, es comenzar la recopilación de datos sin haber definido cuál es la información relevante. Los criterios de relevancia para seleccionar la información, deben ser identificados a partir de qué es lo que se busca conocer -el objeto del estudio-, que en un proceso autoevaluativo es el estado de la carrera en relación a los criterios de evaluación y a los propósitos definidos.

Por ello, la estrategia correcta consiste en realizar el recorrido de la figura 4, de manera inversa. En efecto, en primer lugar, es necesario identificar y seleccionar las materias relevantes en que es necesario contar con información útil, referida a qué es lo que se quiere conocer y en función de la perspectiva que interesa. Sólo una vez seleccionadas las materias relevantes, se está en condiciones de definir los datos que es necesario recoger y generar.



Figura 5. Selección de la información e identificación de datos

A modo de ejemplo, presentamos el siguiente ejercicio de selección de información e identificación de los datos necesarios, para conocer el estado de una carrera, de acuerdo a un criterio de evaluación específico.

Criterio de evaluación: 5. Recursos humanos.

Criterio específico: 5.1. La unidad debe disponer de docentes idóneos, en número suficiente y con la dedicación necesaria, para cumplir sus funciones y objetivos en las distintas áreas de su quehacer. El criterio de evaluación conduce a preguntarse si *el cuerpo docente tiene las calificaciones y es suficiente para responder satisfactoriamente a las necesidades de plan y los programas de estudio y a las características propias de los estudiantes.*

Para responder a la pregunta anterior, es preciso identificar materias e información referidas al criterio en cuestión, que para los efectos del ejemplo, se limitará a la calidad del cuerpo docente (perfil del cuerpo docente, opinión de los estudiantes, procesos de calificación, consideraciones del entorno) académico, calificaciones docentes, evaluación estudiantil, evaluación académica). Evidentemente, en un proceso real será necesario incorporar información acerca de la suficiencia del cuerpo docente (política de contratación y asignación de funciones, indicadores de dedicación horaria por alumno), necesidades del plan y los programas de estudio (énfasis del currículo, áreas temáticas que componen el plan de estudios, asignación de créditos), características de los estudiantes (perfil del estudiante que ingresa, conductas de entrada que el alumno que ingresa debe satisfacer, análisis de cohorte) y otros elementos pertinentes.

Una vez definida la información necesaria, es posible identificar los datos que, como ya lo hemos señalado, son el lenguaje con el cual se construye la información. La tabla muestra la relación entre información y datos, ambas referidas a la materia: *calidad del cuerpo docente.*

Información	Datos
Perfil académico. El procesamiento de los datos permite establecer el perfil del cuerpo docente, en términos de la combinación de las variables seleccionadas.	Características generales (sexo, edad, proveniencia, lugar de los estudios, estudios, etc.) Tipo de experiencias previas (profesionales y disciplinarias). Metodologías de enseñanza de los docentes. Títulos y grados de los docentes, especializaciones, jerarquización
Resultados de la opinión de los estudiantes respecto de la calidad de los docentes.	Opinión de los estudiantes sobre: asistencia, cumplimiento de programas, preparación académica, preparación profesional, actualización, capacidad pedagógica, entre otras características de los docentes por asignatura (utilizando los datos agregados, no individualmente considerados).
Resultados del proceso de calificación de los docentes o equivalente.	Indicadores de productividad (profesional y disciplinaria). Participación en programas de perfeccionamiento. Cumplimiento de funciones docentes asignadas. Cumplimiento de otras funciones. No sería apropiado incluir información sobre evaluaciones individuales.
Comparación con el entorno	Datos nacionales, regionales o de otras instituciones comparables en relación a la formación y producción de docentes.

En la columna de la derecha se señalan datos que es probable que existan. Para el ejemplo considerado, lo que interesa son los valores agregados, no los resultados individuales de calificación (dado que la variable que se está considerando es calidad del cuerpo docente). Estos datos, debidamente procesados (cruzados entre ellos, considerados en conjunto) permiten obtener la información que se describe en la columna de la izquierda. Esta información es la que se analiza en función de los otros elementos del criterio (por ejemplo, suficiencia en relación a las necesidades del plan de estudios y de las características de los alumnos. Sólo en ese momento será posible emitir un juicio acerca del cumplimiento del criterio en cuestión.

Generación de información

Como se señaló anteriormente, la Comisión Nacional de Acreditación mantiene vigente –mientras no se definan nuevos procedimientos e instrumentos- la “Guía de formularios de recolección de antecedentes para la evaluación” preparada por CNAP, la cual deben completar todas las carreras que inician procesos de autoevaluación tendientes a la acreditación de la CNA.

Se trata de un instrumento que pretende colaborar con las unidades en la sistematización de los datos y la información que se considera necesaria para desarrollar los procesos, identificando diversas materias relacionadas con los criterios de evaluación de la Comisión. Por tratarse de un instrumento de uso común a cualquier carrera, los formularios han sido diseñados para que provean los datos y la información general necesarios, de tal manera que sea la propia unidad la que discrimine los aspectos en los que priorizará la evaluación.

Algunos datos deben ser recogidos institucionalmente, debiendo ser requeridos a la administración central. En aquellos casos en los que las instituciones han creado oficinas de autoevaluación, acreditación y/o análisis institucional, las unidades debieran recurrir a estas instancias para que les provean de la información solicitada, así se trate de información cuantitativa o de la sistematización de información conceptual o cualitativa.

Por otra parte, existen datos de la carrera que se encuentran distribuidos en diversos niveles (en los departamentos, en la secretaría de estudios, en jefatura de la carrera, en las coordinaciones de área, en las comisiones, etc.), que es preciso reunir y procesar de acuerdo a los requerimientos del proceso, para que se encuentren disponibles y sean útiles.

La guía de formularios también considera orientaciones generales para generar información vinculada a la opinión de los distintos actores de la carrera respecto de los criterios de evaluación, la cual se obtiene a través de la aplicación de distintos instrumentos a informantes calificados (directivos, docentes, estudiantes, egresados y empleadores).

Sin entrar en un análisis técnico de los instrumentos y su aplicación, es conveniente recordar que cada uno de ellos tiene un ámbito específico de aplicación que lo hace particularmente eficaz y eficiente. En el taller sobre Información, que se encuentra en la segunda parte del Manual, hay una discusión detallada sobre este tema. Aquí sólo se mencionarán los distintos tipos de instrumentos, y sus principales características.

- Cuestionarios: Se utilizan cuando es posible estandarizarla información que se quiere obtener, y se quiere obtener información sobre un grupo relativamente grande de personas.
- Entrevistas: Se utilizan cuando se quiere obtener información cualitativa, individual, de un número limitado de sujetos.

- Grupos focales (*focus groups*): Permiten aplicar las técnicas de las entrevistas a grupos de personas que comparten alguna característica.

Con todo, lo importante es que la carrera ajuste el formato de los instrumentos que pretenda utilizar a sus características y foco del proceso de autoevaluación. Es evidente que las dinámicas propias de las carreras se expresan en información ad hoc necesaria, por ejemplo, las exposiciones de trabajos de taller en arquitectura, los recorridos de estudiantes y docentes por salas de pacientes en hospitales en medicina, las prácticas de estudiantes de pedagogía en establecimientos educacionales, la atención supervisada de pacientes en psicología, etc.

Una vez reunida y generada la información, y ajustada y procesada de acuerdo a los objetivos del estudio, la carrera está en condiciones de emitir juicios sobre su calidad, conocer sus fortalezas y debilidades y establecer prioridades de mejoramiento.

Capítulo 5.

JUICIOS EVALUATIVOS

Juicios Evaluativos Respecto de la Carrera o Programa

Como ya se ha señalado, el proceso autoevaluativo se organiza en torno a los propósitos y objetivos de la unidad en análisis y a los criterios previamente definidos. Para emitir un juicio al respecto, debe recolectarse información, lo que puede realizarse a través de la guía de antecedentes antes señalada.

El juicio de evaluación que se emite, es un pronunciamiento acerca de la calidad de la carrera o programa, y es el resultado de un análisis reflexivo en torno a la información y a los antecedentes reunidos por la carrera.

Lo importante es que el juicio se encuentre debidamente fundado en información y antecedentes claros y precisos, de modo que pueda ser analizado y validado posteriormente por pares evaluadores externos.

Parte de la información de respaldo para fundar los juicios respecto del nivel de cumplimiento de los propósitos y los criterios se encontrará en la 'Guía de antecedentes para la recolección de información para la evaluación', pero también es probable que la unidad deba incorporar otros antecedentes no considerados en la guía para sostener o fundar adecuadamente sus juicios.

Cabe destacar que el proceso autoevaluativo debe considerar tres niveles de juicios: un juicio evaluativo general referido a la carrera en su conjunto, un juicio general referido a cada dimensión y juicios evaluativos específicos referidos al análisis de cada uno de los criterios de evaluación.

Juicio evaluativo general

El juicio evaluativo general establece, por una parte, si la unidad cumple o no con el perfil de egreso definido y con los propósitos que ella misma se ha dado, y por otra, si cumple, en general, con los criterios de calidad establecidos. En ambos casos, es necesario utilizar como antecedente el conjunto de juicios específicos realizado en función de los distintos criterios.

Para poder emitir el juicio evaluativo general, debe existir una definición del perfil de egreso y encontrarse claramente establecidos los propósitos de la carrera.

Cabe recordar que se han definido perfiles de egreso mínimos para una serie de carreras o programas. Al respecto, un juicio de evaluación general debe responder, primero, a la medida en que el perfil de egreso particular (el que la propia carrera en evaluación se ha dado) cumple con aquella definición de perfil que han definido los actores más relevantes del área.

Luego, el juicio de evaluación general debiera analizar el cumplimiento de los criterios de evaluación, desde una perspectiva genérica, a partir de las principales fortalezas y debilidades de la

carrera y los aspectos críticos que debieran ser asumidos con el objeto de mejorar permanentemente la calidad.

Un juicio general como el indicado puede darse como respuesta a preguntas del siguiente tenor:

- ¿Está descrito el perfil de egreso de la carrera o programa? ¿Se ajusta a la definición del perfil de egreso establecido para la carrera, si es que existe?
- La definición del perfil de egreso de la carrera ¿considera debidamente los siguientes aspectos?:
 - o Estado de desarrollo y actualización de los fundamentos científicos, disciplinarios o tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar.
 - o Orientaciones fundamentales provenientes de la declaración de misión y los propósitos y fines de la institución en la cual se inserta la carrera.
 - o Consulta al medio profesional en el cual profesionales del área se desempeñan satisfactoriamente.
- ¿Existen mecanismos de evaluación adecuados para certificar que los egresados cuentan con las competencias descritas en el perfil de egreso de la carrera?
- La unidad responsable de la carrera ¿Cumple adecuadamente con sus propósitos y objetivos?
- ¿Existen mecanismos adecuados para determinar el nivel de logro de los propósitos, objetivos y metas?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas de la carrera o programa?
- ¿Cuáles son las principales debilidades que es preciso corregir?
- ¿Existe un plan de acción que permita llevar a cabo los cambios identificados como necesarios durante el proceso de autoevaluación?

Juicios evaluativos de dimensiones y criterios de evaluación.

Una estrategia recomendable al momento de establecer los juicios evaluativos, es que ellos se formulen de manera preliminar durante el trabajo del comité autoevaluativo o de comités de trabajo en determinadas áreas. Luego, sin embargo, es preciso realizar un análisis amplio y participativo, que permita llegar a un nivel aceptable de consenso al interior de la unidad respecto de los juicios finales.

A continuación proponemos, para cada una de las dimensiones y sus respectivos criterios de evaluación, algunas preguntas que pueden aportar para establecer los juicios evaluativos:

DIMENSIÓN PERFIL DE EGRESO Y RESULTADOS.

- ¿El perfil de egreso de la carrera orienta la definición del plan de estudios?
- ¿Los contenidos del plan de estudios, la estructura curricular y sus métodos pedagógicos son consistentes con el perfil de egreso definido?
- ¿Cuenta la carrera con información adecuada respecto de las características de sus estudiantes?
- ¿Cuenta la carrera con información adecuada sobre sus procesos formativos?
- ¿Cuenta la carrera con información adecuada sobre sus egresados?
- ¿Cuenta la carrera con mecanismos de seguimiento y apoyo que faciliten el cumplimiento del perfil de egreso definido, de acuerdo a la información disponible sobre estudiantes, procesos formativos y egresados?

- ¿La estructura curricular, las funciones académicas, los mecanismos asociados al desarrollo del proceso formativo y sus resultados son adecuados y se encuentran orientados al logro del perfil de egreso?
- ¿Cuenta la carrera con la capacidad de detectar adecuadamente sus fortalezas y debilidades en lo asociado a esta dimensión?
- ¿Cuenta la carrera con la capacidad de priorizar las debilidades asociadas a esta dimensión?
- ¿Cuenta la carrera con la capacidad de implementar acciones orientadas a la superación de las debilidades asociadas a esta dimensión?

Perfil de egreso:

El perfil de egreso definido para la carrera debe entenderse como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que todo egresado debe dominar como requisito para obtener el título habilitante para ejercer su profesión y constituye el marco de referencia para la aplicación de los criterios de evaluación. En otras palabras, el perfil de egreso define qué es lo que la unidad espera lograr, y los criterios de evaluación definen las expectativas acerca de la forma en que se organiza para hacerlo.

- ¿Está descrito el perfil de egreso de la carrera o programa? ¿Se ajusta a la definición del perfil de egreso establecido para la carrera, si es que existe?
- La definición del perfil de egreso de la carrera ¿considera debidamente los siguientes aspectos?:
 - o Estado de desarrollo y actualización de los fundamentos científicos, disciplinarios o tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar.
 - o Orientaciones fundamentales provenientes de la declaración de misión y los propósitos y fines de la institución en la cual se inserta la carrera.
 - o Consulta al medio profesional en el cual profesionales del área se desempeñan satisfactoriamente.

4. Estructura curricular:

La unidad debe estructurar el currículo de la carrera en función del perfil de egreso previamente definido, considerando tanto las competencias directamente vinculadas al desempeño profesional como las de carácter general y complementario.

- ¿El plan y programas de estudio de la carrera responden adecuadamente al perfil de egreso?
- ¿Son coherentes los programas de los cursos entre sí y con el plan de estudios?
- ¿Existen mecanismos para evaluar, controlar y ajustar periódicamente el plan y programas de estudio?
- ¿Se integran actividades teóricas y prácticas en el plan de estudios?
- ¿Considera el plan actividades de evaluación en las que los estudiantes demuestren las competencias vinculadas al desempeño profesional y aquellas de carácter general y complementario?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas detectadas en este ámbito? Y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción para superar las debilidades detectadas?

6. Efectividad del Proceso de Enseñanza Aprendizaje

La unidad debe poseer criterios de admisión claramente establecidos, públicos y apropiados a las exigencias de su plan de estudios. El proceso de enseñanza debe tomar en cuenta las competencias de los estudiantes y los requerimientos del plan de estudios, proporcionando oportunidades de aprendizaje teóricas y prácticas, según corresponda. La unidad debe demostrar que los

mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes permiten comprobar el logro de los objetivos planteados en el programa de estudios.

- ¿Los criterios de admisión son adecuados para garantizar que los estudiantes que ingresan tienen una probabilidad alta de titularse en plazos razonables? ¿Son conocidos públicamente?
- ¿El proceso de enseñanza se hace cargo de las condiciones de entrada de los alumnos matriculados?
- ¿Existen mecanismos que permitan comprobar el logro de los objetivos planteados en el plan de estudios? Se evalúa su aplicación?
- ¿Existen mecanismos de apoyo académico, compensación y orientación para los estudiantes que presentan dificultades académicas?
- ¿Existen instancias de formación para el auto aprendizaje y la formación continua de los estudiantes?
- ¿Existen mecanismos para incorporar nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje?
- ¿Se efectúa un seguimiento sistemático de indicadores de eficacia y eficiencia del proceso de enseñanza-aprendizaje? ¿Se aplican los resultados de dicho seguimiento a la revisión de la organización de la docencia?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas detectadas en este ámbito? Y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción para superar las debilidades detectadas?

7. Resultados del proceso de formación:

La unidad debe hacer un seguimiento de sus procesos académicos (tasas de retención, de aprobación, de titulación, tiempo de egreso, niveles de exigencia), así como desarrollar procesos de seguimiento de sus egresados. La unidad debiera, también, consultar a empleadores o usuarios de los profesionales que forma, y utilizar los antecedentes recogidos en los procesos señalados para actualizar y perfeccionar los planes y programas de estudio e impulsar diversas actividades de actualización de los egresados.

- ¿Se han definido indicadores de desempeño para medir los resultados del programa? ¿Cómo han evolucionado dichos indicadores en los últimos años? ¿han mejorado o empeorado?
- ¿Existen instancias para conocer la opinión de los egresados acerca de la formación recibida? ¿Se utiliza la opinión de los empleadores de los egresados para revisar el plan y los programas de estudio?
- ¿Existen actividades de actualización y formación continua de los egresados?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas detectadas en este ámbito? Y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción para superar las debilidades detectadas?

9. Vinculación con el medio:

La unidad debe mantener vínculos con el ámbito disciplinario y profesional que le corresponde, con el fin de actualizar el conocimiento que imparte, conocer el estado del arte en dicho ámbito y exponer a sus docentes y estudiantes a ideas, información y trabajos de especialistas externos. Asimismo, debiera identificar, conocer y analizar su entorno significativo y considerar dicha información para la planificación de sus actividades. Debe definir una política clara y explícita que le permita planificar, organizar y desarrollar las actividades que elija llevar a cabo, asignando los recursos de todo tipo que sean necesarios.

- ¿Están claramente establecidos los propósitos de la unidad en materia de investigación, actualización, extensión y prestación de servicios?
- ¿Los propósitos definidos son realistas y ajustados a las necesidades de formación profesional o disciplinaria propia de la carrera?
- ¿Existen mecanismos para asegurar que el personal docente se encuentra en contacto con el desarrollo del medio disciplinario y profesional que le corresponde?
- ¿Se desarrollan de manera sistemática actividades de vinculación con el medio?
- ¿Existen mecanismos de diagnóstico y análisis acerca del contexto y evolución del medio en que se desarrolla la carrera?
- ¿Existen instancias que permitan exponer a los estudiantes a actividades de vinculación con el medio externo?
- ¿Existe una evaluación acerca de la forma en que las actividades de vinculación con el medio fortalecen la función docente?
- ¿En qué medida dichas actividades interfieren o podrían interferir con la función docente de la unidad?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas detectadas en este ámbito? Y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción para superar las debilidades detectadas?

DIMENSIÓN CONDICIONES DE OPERACIÓN

- ¿La estructura organizacional y financiera de la unidad en la que se inserta la carrera es adecuada para el logro de los propósitos definidos?
- ¿Los mecanismos financieros permiten garantizar la disponibilidad de recursos para la carrera y su asignación?
- ¿Los recursos humanos, infraestructura y equipamiento son suficientes y adecuados para cumplir con los propósitos definidos?
- ¿La carrera cuenta con políticas que permiten el desarrollo, asignación y actualización de estos recursos?
- ¿Las condiciones de operación permiten o facilitan el adecuado desarrollo de las actividades académicas orientadas al cumplimiento del perfil de egreso?
- ¿Cuenta la carrera con la capacidad de detectar adecuadamente sus fortalezas y debilidades en lo asociado a esta dimensión?
- ¿Cuenta la carrera con la capacidad de priorizar las debilidades asociadas a esta dimensión?
- ¿Cuenta la carrera con la capacidad de implementar acciones orientadas a la superación de las debilidades asociadas a esta dimensión?

3. Estructura organizacional, administrativa y financiera.

La unidad debe demostrar que dispone de un adecuado sistema de gobierno y que cuenta con una eficaz gestión institucional, administrativa y financiera, incluyendo mecanismos para evaluar el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos.

- ¿Es adecuada la estructura organizacional de la carrera a las funciones de ésta?
- ¿Están claramente definidas las funciones y atribuciones del cuerpo directivo?
- ¿Existen adecuadas instancias de apoyo, participación y consulta para tomar decisiones?
¿Existen adecuados mecanismos de participación de los miembros de la unidad en los diversos niveles de toma de decisión?
- ¿Existe una estructura de información sobre la realidad institucional, sus opciones, las características del entorno, los recursos y otros elementos semejantes para evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos de la carrera?

- ¿Es posible demostrar que los antecedentes de los directivos académicos y administrativos son adecuados a las necesidades de la unidad y que el sistema de gobierno definido (considerando aspectos tales como los mecanismos de generación de autoridades, duración en el cargo, instancias de decisión) permite adoptar adecuada y oportunamente las decisiones requeridas?
- ¿El grado de centralización o descentralización existente en la relación de la unidad con las autoridades centrales de la institución es adecuado para la correcta conducción de la unidad?
- ¿Existen mecanismos de comunicación y sistemas de información eficaces para la coordinación de los distintos actores vinculados a la carrera?
- ¿Es posible garantizar la estabilidad y viabilidad financiera de la carrera?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas identificadas en este ámbito? ¿y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción para superar las debilidades detectadas?

5. Recursos Humanos

La unidad debe demostrar que cuenta con una dotación académica adecuada en número, dedicación y calificaciones para cubrir el conjunto de funciones definidas en sus propósitos. La unidad debe tener criterios claros y conocidos para la selección, contratación, perfeccionamiento y evaluación de su personal académico y administrativo.

- ¿La dotación de personal académico, administrativo y auxiliar es suficiente para responder satisfactoriamente a las necesidades del plan y los programas de estudio y a las características propias de los estudiantes?
- ¿Existen mecanismos claros y conocidos para la selección, contratación, perfeccionamiento y evaluación del personal que trabaja en la unidad?
- ¿Desarrolla la carrera actividades de perfeccionamiento pedagógico?
- ¿Existen instancias que permitan conocer el grado de satisfacción de los académicos con las condiciones de trabajo, el plan de estudios, los recursos docentes y otros aspectos relacionados con su quehacer?
- ¿Existen instancias que permitan conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto de sus profesores y del personal que trabaja en la unidad?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas detectadas en este ámbito? Y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción para superar las debilidades detectadas?

8. Infraestructura, Apoyo Técnico y Recursos para la Enseñanza

La unidad debe proporcionar las instalaciones y recursos (infraestructura física, instalaciones, laboratorios, talleres, biblioteca, equipamiento, etc.) que sean necesarios para satisfacer plenamente sus propósitos, lograr los resultados de aprendizaje esperados y cumplir su proyecto de desarrollo. Estos deben ser apropiados en número y calidad, y encontrarse en buenas condiciones de mantención y actualización. La unidad debe asimismo demostrar que el proceso de enseñanza considera el uso adecuado y frecuente de los recursos. La unidad debiera tener y aplicar mecanismos claros para identificar y resolver las necesidades de adquisición y renovación de los recursos.

- ¿Existen procedimientos claros y establecidos para definir, adquirir, mantener, revisar, actualizar las instalaciones y recursos necesarios para la enseñanza? ¿Se aplican y evalúan dichos procedimientos?
- ¿Son suficientes la infraestructura, instalaciones y recursos educacionales?

- ¿Cuenta la unidad con el personal profesional, administrativo y de apoyo necesario para el uso eficaz de los recursos existentes?
- ¿Existen mecanismos para evaluar el grado, la oportunidad y la intensidad de uso de las instalaciones y recursos disponibles?
- La administración de los recursos para la enseñanza ¿garantiza el acceso y uso de los estudiantes y docentes de la carrera?
- ¿Existe un plan de desarrollo de la infraestructura y de los recursos para la enseñanza?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas detectadas en este ámbito? Y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción para superar las debilidades detectadas?

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

- ¿La carrera o la unidad cuenta con la capacidad para definir sus metas, propósitos y objetivos?
- ¿Son estos objetivos, metas y propósitos consistentes con la misión y propósitos institucionales y con el perfil de egreso?
- ¿La carrera cuenta con la capacidad de avanzar responsablemente en el cumplimiento de los propósitos definidos? ¿Es este avance susceptible de ser verificado a través de mecanismos de evaluación?
- ¿De qué manera se procura la aplicación de los mismos mecanismos de aseguramiento de la calidad en todas las sedes, jornadas y modalidades en que se ofrece la carrera? (cuando corresponda)
- ¿Cuenta la carrera con la capacidad de autorregulación necesaria para identificar sus fortalezas, debilidades y acciones de mejoramiento?

1. Propósitos

La unidad en la cual se inserta la carrera debe contar con una declaración explícita de propósitos claramente definidos y susceptibles de verificación posterior, concordante con la misión y propósitos de la institución a la cual pertenece. Asimismo, el programa o carrera debe contar con una clara definición de sus metas y objetivos, incluyendo el perfil de egreso del profesional que pretende formar. Por último, es esencial que existan mecanismos que permitan evaluar el logro de los propósitos definidos.

- ¿Existe una formulación explícita de los propósitos de la unidad? ¿son coherentes con la misión y proyecto de la institución? ¿son compartidos y conocidos por la comunidad?
- ¿Han sido adecuadamente expresados en forma de metas y objetivos verificables?
- ¿Ha definido la carrera el perfil de egreso esperado para sus estudiantes?
- ¿Cuáles son los elementos que se han tomado en cuenta para formular esa definición?
- ¿Existen instancias e instrumentos para evaluar el logro de las metas y objetivos de la carrera?
- ¿Existen (y se utilizan) mecanismos para revisar y actualizar la declaración de propósitos, y su traducción en metas y objetivos?
- ¿Cuáles son las principales debilidades que es preciso corregir en este ámbito?
- ¿Existe un plan de acción al respecto?

2. Integridad

La unidad debe demostrar sus condiciones para avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos. Debe, asimismo, proporcionar información completa, clara y realista a los usuarios

de sus servicios y a sus miembros y respetar las condiciones esenciales de enseñanza en que se matricularon sus alumnos.

- ¿Los propósitos y objetivos de la carrera orientan efectivamente las decisiones de su cuerpo directivo superior ?
- ¿Existe relación entre los programas, recursos y equipamiento de la carrera con sus propósitos?
- ¿Existe equilibrio entre el número de alumnos de la carrera y los recursos humanos y educacionales existentes?
- La información entregada a los usuarios de los servicios de la unidad (estudiantes, académicos, otros), incluyendo la que se entrega por la vía publicitaria, ¿es completa, clara y realista? ¿Contempla los principales aspectos relacionados con el quehacer de la unidad (tales como propósitos y orientación general de la formación, recursos educacionales, duración de la carrera, condiciones de enseñanza, reglamentos sobre admisión, progresión, titulación, nómina de directivos y docentes, servicios y ayudas estudiantiles, etc.)?
- ¿Existen procedimientos adecuados y conocidos para organizar y conducir los procesos de toma de decisiones?
- ¿Se encuentran debidamente reglamentados los derechos y deberes de los estudiantes?
- ¿Cuáles son las principales fortalezas en este ámbito? Y las principales debilidades?
- ¿Existe un plan de acción relativo a las fortalezas y debilidades detectadas?

Proceso de autoevaluación

Finalmente, es conveniente efectuar un análisis sistemático acerca de la manera en que se desarrolló el proceso autoevaluativo, examinar las dificultades que se presentaron e identificar aquellos aspectos metodológicos que debieran ser perfeccionados en una próxima oportunidad.

El objeto de esta sección del Manual, es contribuir a evaluar tanto el proceso de autoevaluación como el informe en que éste se expresa. Si bien la tarea puede ser iniciada por la propia Comisión de Autoevaluación, es recomendable hacer participar a toda la comunidad en esta materia, lo cual puede ser concretado en un taller de consenso o luego de la difusión del informe final de autoevaluación. Es importante recordar que parte de la legitimidad del proceso está radicada en la percepción, por parte de los miembros de la unidad, acerca de la seriedad y rigurosidad con que el proceso ha sido llevado a cabo.

A continuación se proponen algunas preguntas que debieran considerarse al momento de analizar la capacidad e impacto del proceso auto evaluativo.

1. Claridad y comprensión acerca del proceso desarrollado, considerando la opinión tanto de quienes han estado directamente involucrados en el proceso como del resto de la comunidad institucional, más distante, y por tanto, menos comprometida con el proceso.

- ¿Existe un grado razonable de consenso en cuanto a los objetivos buscados al desarrollar el proceso de autoevaluación?
- ¿Hubo acuerdo en cuanto a la adecuación entre la metodología utilizada y los objetivos que se pretendía alcanzar?
- ¿Había claridad respecto de los propósitos institucionales y de los criterios de evaluación utilizados como patrón de comparación en el proceso auto evaluativo?
- ¿Se considera la claridad y comprensión del proceso como uno de los aspectos mejor logrados, medianamente logrados, escasamente logrados o deficientes?

2. Conducción del proceso y mecanismos para asegurar la participación y apropiación del proceso por parte de la comunidad (tanto en sus etapas como respecto de los resultados obtenidos).

- En la conducción del proceso ¿se dieron adecuadamente las condiciones necesarias para una autoevaluación efectiva?
- ¿Existieron instancias de participación suficientes para asegurar el compromiso y la apropiación de los resultados de la autoevaluación de la mayoría de la comunidad?
- ¿Se logró un grado razonable de consenso sobre las fortalezas y debilidades de la carrera? Y en lo que se refiere a las estrategias para superarlas?

3. Capacidad de generación y análisis de información sustantiva.

-¿Fue posible recoger y sistematizar la información relevante disponible en la institución al momento de realizar la autoevaluación?

- ¿Fue necesario generar información adicional?
- ¿Se dispuso de la información necesaria para fundar adecuadamente los juicios evaluativos?
- Luego de la autoevaluación, ¿cuenta la unidad con un conjunto de antecedentes que le permiten mantener un proceso de control y seguimiento de las acciones dispuestas?

4. Cumplimiento de los objetivos del proceso.

- ¿La organización del proceso permitió la formulación de juicios críticos acerca del quehacer de la unidad?
- ¿El proceso de autoevaluación permitió identificar las fortalezas y debilidades de la carrera de manera útil y eficaz para el mejor logro de los propósitos institucionales?
- ¿Se logró plasmar adecuadamente las conclusiones del proceso de autoevaluación en el informe auto evaluativo?
- ¿Se produjeron cambios o ajustes inmediatos como resultado del proceso de autoevaluación?
- ¿La autoevaluación, resultó útil para identificar acciones de cambio, para facilitar la priorización de dichas acciones y para determinar planes de desarrollo en áreas críticas de la carrera?

5. Apreciación general respecto del nivel en que el proceso constituye una experiencia de aprendizaje y determinación de aquellos aspectos metodológicos que deben ser perfeccionados para una próxima oportunidad.

- ¿Cuáles son las principales fortalezas del proceso de autoevaluación, y los resultados más positivos desde el punto de vista del mejoramiento de la calidad de la carrera?
- ¿Cuáles son las principales deficiencias, o los resultados negativos desde el punto de vista de los objetivos del ejercicio?
- Si fuera necesario identificar las tres cosas que conviene conservar, y las tres cosas que es preciso modificar en un segundo proceso de autoevaluación, ¿cuáles serían?

ANEXO: Aplicación de criterios de evaluación en carreras sin titulados:

Estos lineamientos están destinados a orientar los procesos de acreditación de aquellas carreras que no cuentan con una cohorte de estudiantes titulados. Para consideraciones del proceso, se entiende que una carrera cuenta con titulados si al menos en alguna de sus jornadas, sedes o modalidades está en régimen. Por regla general, no pueden participar del proceso de acreditación carreras que no cumplan con este requisito. La única excepción está dada para las carreras de pedagogía y médico cirujano, las cuales deben presentarse al proceso a partir de su primer año de funcionamiento. Se espera que estos lineamientos sean aplicados por estas carreras en sus procesos de acreditación.

El eje de la evaluación de carreras sin titulados está centrado en dos focos fundamentales: en la capacidad de la unidad académica para *planificar* su actividad y en la *implementación* de su proyecto académico, en el marco de los criterios de evaluación.

En este sentido, es fundamental la existencia de *planes de desarrollo* que indiquen, al momento en que la carrera se presente al proceso de acreditación, la manera en la cual se buscará una exitosa implementación del *proyecto académico* (perfil de egreso, propósitos educacionales, etc.) y, a la vez, se ocupe, de manera proyectiva, del cumplimiento de *los criterios de evaluación* para cada una de estas carreras de los cuales no se puede dar cuenta por la inexistencia de egresados, empleadores y resultados del proceso formativo.

Información indispensable:

- Organigrama institucional
- Decreto de creación de la carrera.
- Plan de estudios (perfil de egreso, malla curricular, programas de asignaturas, metodologías de enseñanza, métodos de evaluación, mecanismos de egreso y titulación)
- Reglamentos académicos.
- Plan de desarrollo (académico, infraestructura y equipamiento, recursos humanos)
- Política de recursos humanos
- Nómina de académicos (jerarquía, título, grado académico, tipo de contrato, dedicación)
- Informe de estado de infraestructura, equipamiento y recursos

- Dimensión Perfil de egreso y resultados:

Esta dimensión está orientada a establecer si el perfil de egreso explícito de la carrera considera: a) el estado de actualización de los fundamentos científicos, disciplinarios y tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar, b) las orientaciones fundamentales provenientes de la declaración de misión y los propósitos de la institución en la que se inserta, c) la consulta a su entorno significativo, respecto del cual debe vincularse de acuerdo a una política clara y explícita que enmarque las actividades que determine y d) el perfil establecido en los criterios de evaluación aprobado por la CNA (si corresponde).

Debe evaluarse la consistencia entre el perfil de egreso y la estructura curricular, los contenidos del plan de estudios y los métodos pedagógicos. Asimismo, la existencia de información adecuada respecto de las características de los estudiantes y de los procesos formativos, así como los mecanismos de seguimiento y de apoyo que faciliten el cumplimiento del perfil de egreso.

En síntesis, debe evaluarse la adecuación de la estructura curricular, las funciones académicas y los mecanismos asociados al desarrollo de los procesos formativos, a los criterios de evaluación y al logro del perfil de egreso.

○ **Perfil de egreso:**

En la definición del perfil resulta conveniente considerar: a) estado de desarrollo y actualización de los fundamentos científicos, disciplinarios o tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar; b) orientaciones fundamentales provenientes de la declaración de misión y los propósitos y fines de la institución en la cual se inserta la unidad responsable de la carrera y, c) consulta al medio externo, en tanto entorno significativo definido por la carrera.

Aspectos relevantes para la evaluación y autoevaluación del perfil de egreso:

- Definición del perfil de egreso.
- Proceso de definición de perfil de egreso (cómo se obtuvo, cuándo se obtuvo, a quiénes se consultó).
- Mecanismos proyectados para su revisión y actualización.

○ **Estructura curricular**

La unidad debe estructurar el currículo de la carrera en función del perfil de egreso previamente definido, considerando tanto las competencias directamente vinculadas al desempeño profesional como las de carácter general y complementario.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Plan de estudios de la carrera (malla curricular, programas de asignaturas, metodología de enseñanza, mecanismos de evaluación, actividades de término del proceso formativo).
- Mecanismos proyectados de evaluación del plan de estudios.

○ **Efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje**

La unidad debe poseer criterios de admisión claramente establecidos, públicos y apropiados a las exigencias de su plan de estudios. El proceso de enseñanza debe tomar en cuenta las competencias de los estudiantes y los requerimientos del plan de estudios, proporcionando oportunidades de aprendizaje teóricas y prácticas, según corresponda. La unidad debe demostrar que los mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes permiten comprobar el logro de los objetivos planteados en el programa de estudios.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Información sobre las características de los alumnos admitidos y la progresión de los estudiantes.
- Evidencia de los lineamientos que orientarán las acciones relacionadas con las fortalezas y debilidades asociadas a esta información.

○ **Resultados del proceso de formación**

La unidad debe hacer un seguimiento de sus procesos académicos de acuerdo a su estado de avance en la estructura curricular (tasas de retención, de aprobación, tiempo de egreso, niveles de exigencia, según corresponda). Asimismo, debiera definir estrategias de seguimiento de sus futuros egresados y de consulta a futuros empleadores o usuarios de los profesionales que forma. Además, debiera definir estrategias que orientarán la retroalimentación de sus planes y programas de estudio en base a los antecedentes recogidos en los procesos señalados.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Seguimiento de procesos formativos de acuerdo al estado de avance en la estructura curricular.
- Estrategias de monitoreo de los resultados del proceso formativo a partir del seguimiento de los futuros egresados y de la consulta a futuros empleadores o usuarios de los profesionales que forma la carrera.

○ **Vinculación con el medio:**

La unidad debe contar con estrategias de vinculación con el ámbito disciplinario y profesional que le corresponde, con el fin de conocer el estado del arte en dicho ámbito y exponer a sus docentes y estudiantes a ideas, información y trabajos de especialistas externos. Debiera contar, asimismo, con estrategias de retroalimentación del medio con el fin de actualizar el conocimiento que imparte. Asimismo, debiera identificar, conocer y analizar su entorno significativo, de acuerdo a su grado de avance en la estructura curricular, considerando dicha información para la planificación de sus actividades. En todos los casos, debe definir una política clara y explícita que le permita planificar, organizar y desarrollar las actividades que elija llevar a cabo, incluyendo la asignación de recursos en este ámbito.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Política de actualización disciplinaria y profesional de académicos.
- Política de investigación.
- Política de extensión y prestación de servicios.
- Estrategias de participación del medio en instancias de planificación y desarrollo.

- **Dimensión Condiciones de operación:**

Esta dimensión esta orientada a establecer si la carrera cuenta con una estructura organizacional y administrativa adecuada para el logro de sus propósitos, así como con mecanismos financieros que permitan garantizar la asignación y disponibilidad de recursos y la proyección futura de la carrera.

Asimismo, se debe establecer la suficiencia y adecuación de los recursos humanos, la infraestructura y el equipamiento disponible para el cumplimiento de los propósitos definidos, junto a la especificación de las políticas de desarrollo, asignación y actualización de cada uno de estos elementos.

En síntesis, esta dimensión está orientada a establecer el modo en que las condiciones de operación permiten y/o facilitan el adecuado desarrollo de las actividades académicas orientadas al cumplimiento del perfil de egreso y su proyección en el tiempo.

○ **Estructura organizacional, administrativa y financiera**

La unidad debe demostrar que dispone de un adecuado sistema de gobierno y que cuenta con una eficaz gestión institucional, administrativa y financiera que garantiza la proyección futura de la carrera, incluyendo mecanismos para evaluar el grado de cumplimiento de sus metas y objetivos.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Sistema de gobierno y gestión que permite el desarrollo eficiente de la carrera.
- La institución en la cual se inserta la unidad debe garantizar la estabilidad y viabilidad financiera de la carrera, en función de los propósitos que la unidad ha definido.
- Planificación y mecanismos eficaces de control presupuestario.

○ **Recursos humanos**

La unidad debe demostrar que cuenta con una dotación académica adecuada en número, dedicación y calificaciones para cubrir el conjunto de funciones definidas en sus propósitos. La unidad debe tener criterios claros y conocidos para la selección, contratación, perfeccionamiento y evaluación de su personal académico y administrativo.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Dotación de recursos humanos.
- Políticas de gestión de recursos humanos.

○ **Infraestructura**

La unidad debe proporcionar las instalaciones y recursos (infraestructura, instalaciones, laboratorios, talleres, biblioteca, equipamiento, etc.) que sean necesarios para satisfacer plenamente sus propósitos, lograr los resultados de aprendizaje esperados y cumplir su proyecto de desarrollo. Estos deben ser apropiados en número y calidad, y encontrarse en buenas condiciones de mantención y actualización. La unidad debe asimismo demostrar que el proceso de enseñanza considera el uso adecuado y frecuente de los recursos. La unidad debe tener y aplicar mecanismos claros para identificar y resolver las necesidades de adquisición y renovación de los recursos.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Disponibilidad de infraestructura.
- Disponibilidad de recursos para la docencia adecuados para el cumplimiento de los propósitos declarados.
- Mecanismos de mantenimiento, actualización y reposición de infraestructura y recursos.

- **Dimensión Capacidad de autorregulación:**

Esta dimensión está orientada a establecer la capacidad de la carrera o la unidad en que se inserta para definir sus metas, propósitos y objetivos, y la consistencia de éstos con la misión y propósitos institucionales y con el perfil de egreso definido. Además, se debe establecer la capacidad de la carrera de avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos definidos y de su verificación a través del establecimiento de mecanismos de evaluación.

Es importante verificar en qué grado se aplican los mecanismos de aseguramiento de la calidad en **todas** las sedes, jornadas y modalidades en que se ofrece.

En síntesis, esta dimensión está orientada a determinar si la carrera logra identificar sus fortalezas y debilidades para la implementación de acciones de mejoramiento, demostrando así capacidad de autorregulación.

○ **Propósitos**

La unidad en la cual se inserta la carrera debe contar con una declaración explícita de propósitos claramente definidos y susceptibles de verificación posterior, concordante con la misión y propósitos de la institución a la cual pertenece. Asimismo, el programa o carrera debe contar con una clara definición de sus metas y objetivos, incluyendo el perfil de egreso del profesional que pretende formar. En particular, cuando la carrera conducente al título profesional considera, además, un grado académico, éste debe encontrarse justificado en competencias del perfil de egreso y debidamente respaldado por contenidos teóricos y metodológicos en el plan de

estudios. Por último, es esencial que existan mecanismos que permitan evaluar el logro de los propósitos definidos.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- Definición explícita de propósitos, metas y objetivos, incluyendo el perfil de egreso.
- Consideración del contexto disciplinario, profesional u ocupacional en que se inserta la carrera.
- Estrategias y mecanismos de evaluación del logro de los propósitos declarados.

○ **Integridad**

La unidad debe demostrar sus condiciones para avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos. Debe, asimismo, proporcionar información completa, clara y realista a los usuarios de sus servicios y a sus miembros y respetar las condiciones esenciales de enseñanza que se matricularon sus alumnos.

Aspectos relevantes para la evaluación:

- La unidad debe ser capaz de avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos.
- Información y difusión.
- Reglamentos y normativas internas.

○ **Proceso de autoevaluación**

Aspectos relevantes en la evaluación:

Proceso de autoevaluación:

- Participación interna y externa, de acuerdo al estado de avance de la carrera en la estructura curricular.
- Identificación de fortalezas y debilidades.
- Socialización de conclusiones.

Informe de autoevaluación:

- Juicio evaluativo: fortalezas y debilidades sustentadas en evidencias.
- Capacidad de análisis crítico.
- Plan de mejoramiento realista y verificable, que considere las conclusiones del proceso.