

# SISTEMATIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

**VISITAS DE EVALUACIÓN EXTERNA EN  
PROCESOS DE ACREDITACIÓN EN ALTA  
CALIDAD MEDIADAS POR TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES COMO UNA  
ALTERNATIVA A LOS PROBLEMAS DE  
MOVILIDAD DE PARES EN MEDIO DE LA  
PANDEMIA:**

**EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL  
PROTOCOLO EN LA EXPERIENCIA  
COLOMBIANA**



# CNA

Consejo Nacional de Acreditación  
República de Colombia



@cnaacreditacioncol



@CNA\_AcreditaCol

[www.cna.gov.co](http://www.cna.gov.co)

# MIEMBROS DEL CONSEJO

---

Iván Enrique Ramos Calderón  
**Coordinador Consejo**  
**Área Técnica y Tecnológica**

José William Cornejo Ochoa  
**Consejero Área de Ciencias de la Salud**

Álvaro Acevedo Tarazona  
**Consejero Área de Ciencias Sociales y Humanas**

Jaime Ernesto Díaz Ortiz  
**Consejero Área Agronomía, Veterinaria y Afines**

Helmuth Trefftz Gómez  
**Consejero Área Ingeniería**

Carmen Amalia Camacho Sanabria  
**Consejera Área de Educación**

Carlos Hernán González Campo  
**Consejero Área Economía y Administración,**  
**Contaduría y afines**

## CONSEJEROS AD HOC

**Claudia Patricia Salazar Blanco**  
**Álvaro Andrés Motta Navas**

# EX CONSEJEROS

---

Guillermo Murillo Vargas

Fernando Cantor Rincón

Álvaro Andrés Motta Navas

Jhoniers Guerrero Erazo

Álvaro Campo Cabal

Martha Vitalia Corredor Montagut

Fernando Chaparro Osorio

Edgar Díaz Puentes

José Uriel Giraldo Gallón

Pedro Pastor Polo Verano

Harold José Rizo Otero

Jaime Restrepo Cuartas

Bernardo Restrepo Gómez

Alberto Enrique Roa Valero

Guillermo Londoño Restrepo

Diana Elvira Lago de Vergara

Jaime Eduardo Bernal Villegas

Pedro Prieto Pulido

Álvaro Zapata Domínguez

María Lorena Gartner Isaza

Franco Alirio Vallejo Cabrera

Carlos Augusto Hernández Rodríguez

Luis Enrique Orozco Silva

Diana María Ramírez Carvajal

Carl Henrik Langebaek Rueda

Emilio Armando Zapata

Jairo Alfonso Téllez Mosquera

Cecilia Dolores Correa de Molina

Guillermo Paramo Rocha

Emilio Aljure Nasser (+)

Darío Abad Arango (+)

Ramsés Hakim Murad (+)

Guillermo Hoyos Vásquez (+)

Jesús Virgilio Niño Cruz (+)

José Neftalí Revelo Revelo (+)

Rafael Serrano Sarmiento (+)

## SALA TEMPORAL EDUCACIÓN

Claudia Patricia Salazar Blanco

Gilma Mestre de Mogollón

Jorge Oswaldo Sánchez Buitrago

# EQUIPO SECRETARÍA TÉCNICA - CNA

---

Luis Enrique Silva Segura  
**Secretario Técnico y Académico**

Patricia del Pilar Amórtegui Perilla  
**Asesora de Planeación y  
Certificación Internacional**

Jeny Patricia Martín Buitrago  
**Asesora Jurídica**

Raquel Dilia Díaz Henríquez  
**Asesora Internacionalización**

Gina Marcela Parra Marín  
**Asesora de Comunicaciones**

Yenny Paola Cadena Medina  
**Gestión de Procesos de Acreditación**

Carlos Campo Rodríguez  
**Administrador Aplicativo SACES-CNA**

Catalina Jiménez Díaz  
**Profesional Especializado - Gestión  
Administrativa y Financiera**

Joshua Gutiérrez  
**Profesional de apoyo Gestión de  
Pares**

Diana Carolina Wilches Pérez  
**Profesional - Asistencia Técnica**

Nydia Constanza Romero  
**Profesional - Asistencia Técnica**

Ludy Martínez  
**Profesional - Asistencia Técnica**

Marlly Estefanía González Peña  
**Profesional de Apoyo**

Amparo Peñaloza  
**Profesional Centro de  
documentación y archivo**

Tatiana Guzmán  
**Servicios Generales**

# TABLA DE CONTENIDO

---

1. Introducción .....	05
2. Evaluación de la Aplicación del Protocolo .....	06
3. Aspectos relacionados con la visita.....	07
4. Aspectos relacionados con el desarrollo de la visita .....	12
5. Resultados del proceso de Observación Arcu-Sur llevada a cabo por los miembros de las Agencias miembro de la Red de Agencias Nacionales de Acreditación.....	17
6. Análisis de las recomendaciones y acciones de mejora.....	21

# INTRODUCCIÓN

La educación superior no ha sido ajena a todos los impactos que ha traído consigo la pandemia. Uno de los efectos directos de las medidas de confinamiento que fueron tomadas con el fin de evitar el avance de los contagios, fue el cese de las actividades académicas presenciales, con lo cual se volcaron los esfuerzos en desarrollar estrategias mediadas por la virtualidad para garantizar la continuidad de los procesos formativos.

No obstante, se hizo evidente que los procesos de aseguramiento de la calidad y los procesos de autoevaluación no dejaron de avanzar, las instituciones han mantenido el compromiso con estos procesos y el CNA siguió recibiendo solicitudes tanto para avanzar en procesos de acreditación, por primera vez, como para adelantar procesos con fines de renovación de la acreditación.

Teniendo en cuenta que en Colombia la acreditación en alta calidad es un proceso de carácter voluntario, este interés deja en evidencia que era necesario desarrollar alternativas metodológicas que brindaran las condiciones necesarias para que en medio de importantes restricciones para la movilidad se pudiera dar continuidad a los procesos de evaluación externa, lo anterior llevó al desarrollo de un protocolo para visitas mediadas por herramientas de la información y las comunicaciones.

Este protocolo se puso al servicio de los procesos de acreditación tanto de programas académicos como de instituciones en el contexto nacional en el mes de agosto de 2020, habiéndose realizado un total 298 visitas en el 2020 y 160 con corte a julio de del 2021. Su desarrollo y evaluación positiva tanto de los pares académicos como de las Instituciones, permitió que en el mes de noviembre del mismo año, Colombia presentara ante el pleno de la Red de Agencias Nacionales de Acreditación – RANA, este mismo protocolo adaptado a los protocolos exigidos por Arcu – Sur – Mercosur para los procesos de acreditación regional.

Se aprobó entonces el aplicar este protocolo en los procesos de evaluación externa de las titulaciones que se presentaron a la quinta convocatoria de acreditación regional que Colombia abrió en el año 2020 y que debían ser visitados en el 2021 y llevar a cabo una prueba piloto de observación mediante una guía desarrollada para tal fin con el aporte y aval de todas las agencias y que debía aplicarse en seis visitas. Los observadores fueron directivos de las agencias miembro de la RANA que voluntariamente se postularon para adelantar dicha observación.

Es importante mencionar que como resultado de las apreciaciones positivas y las observaciones que fueron consignadas por los observadores, en sesión extraordinaria del 1º. de julio del año en curso, se dio autorización para la aplicación de este protocolo por los demás miembros de la Red.

## EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO

Como parte de los procesos de aseguramiento de la calidad y del mejoramiento continuo que lleva a cabo el CNA, se llevó a cabo la consolidación de un mecanismo de autoevaluación y evaluación por parte de los pares evaluadores, así como los resultados del ejercicio llevado por los observadores. Con este propósito se diseñó un instrumento que fue aplicado a los pares y se solicitó a los miembros de la RANA que fungieron como observadores el compartir con el CNA los respectivos informes.

Los resultados de este proceso de evaluación es el que se pone a disposición de los miembros tanto de la RANA como de SIACES, con el fin de compartir los resultados y contribuir con esta, que se ha identificado como una buena práctica.

El presente informe permite conocer con un grado importante de detalle los aspectos que fueron objeto tanto de evaluación por parte de los pares en el instrumento diseñado para tal fin por el CNA, como los que fueron definidos por la RANA en la guía de observadores.

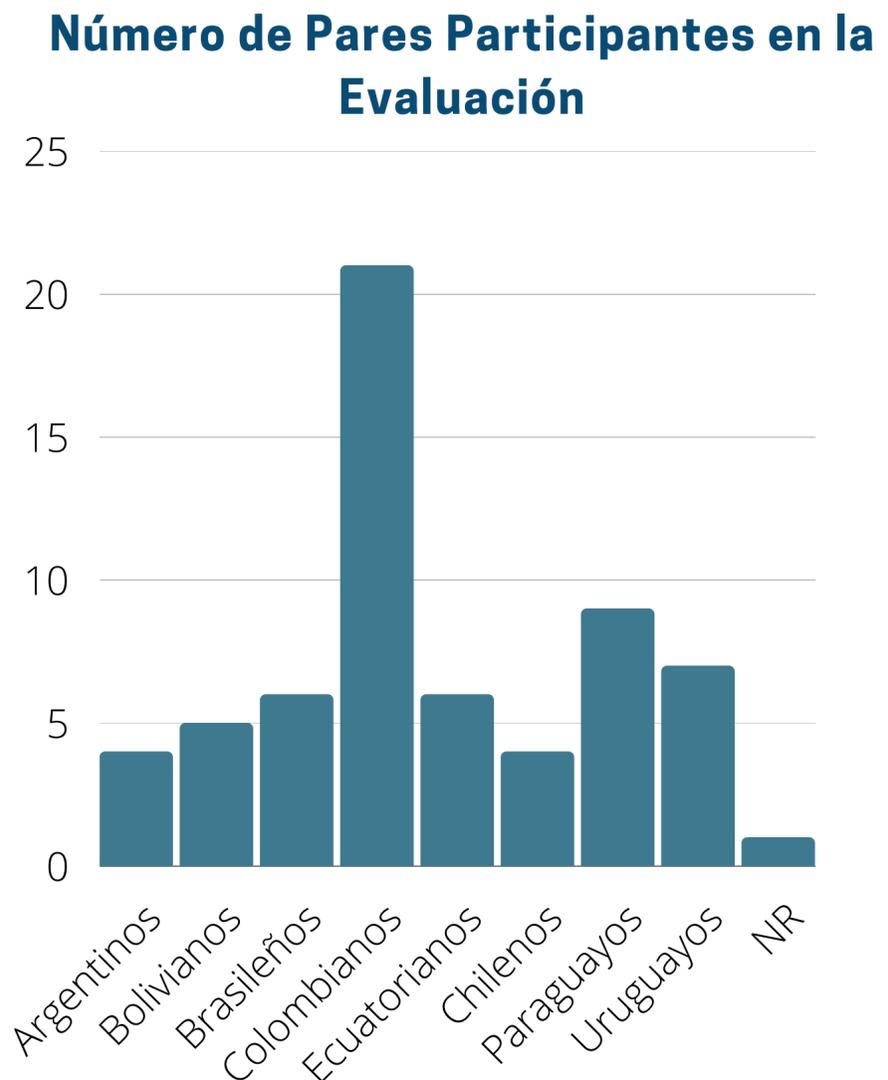
Este proceso de evaluación ha permitido la identificación de las fortalezas y las oportunidades de mejoramiento. Las recomendaciones, así como los demás aportes realizados tanto por los pares académicos como por los observadores son objeto de análisis con el fin de incorporarlos en el protocolo.

**RESULTADOS DE LA  
EVALUACIÓN REALIZADA POR  
LOS PARES ACADÉMICOS**

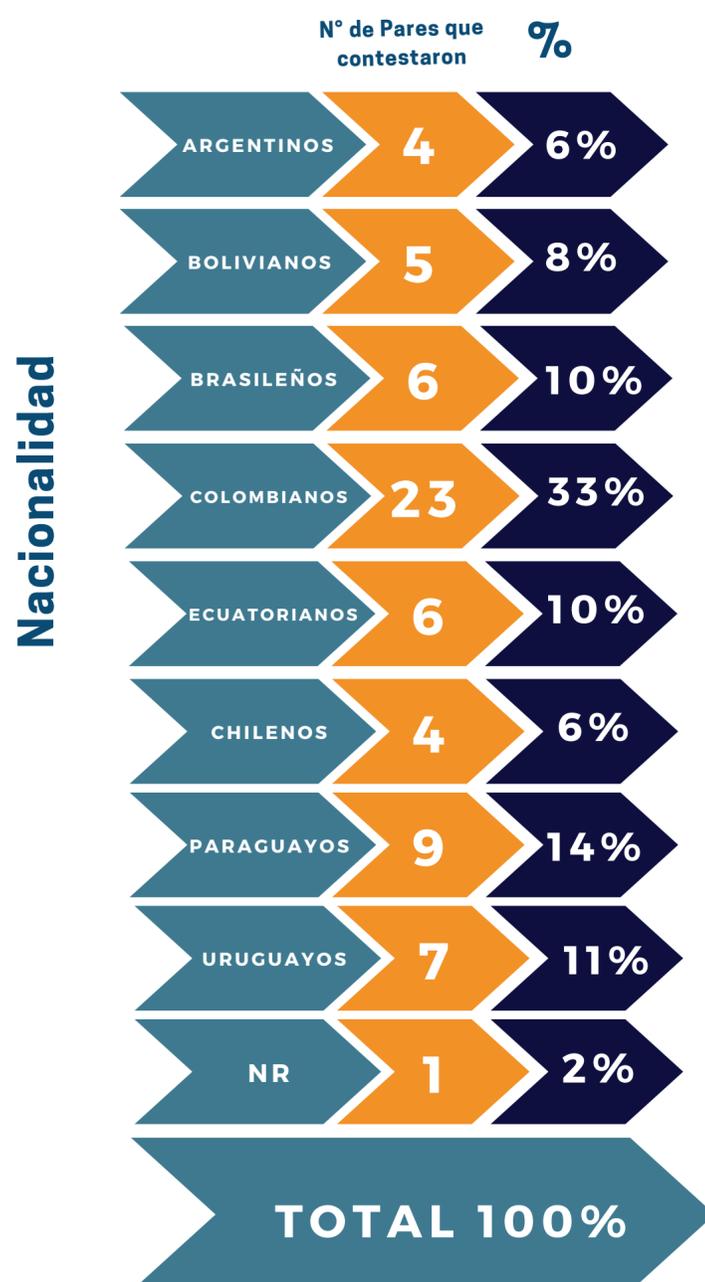
# RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN REALIZADA POR LOS PARES ACADÉMICOS

Con el fin de sistematizar las experiencias más significativas que se desarrollaron durante las visitas de evaluación externa en cumplimiento de los criterios acordados en el Sistema de Acreditación ARCUSUR y el protocolo establecido para su desarrollo en modalidad virtual a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), se desarrolló un instrumento que permitiera que los pares académicos registraran sus observaciones respecto a la forma en que se desarrollaron las actividades previas a la visita, durante la visita y después de la visita, en el marco de dicho protocolo.

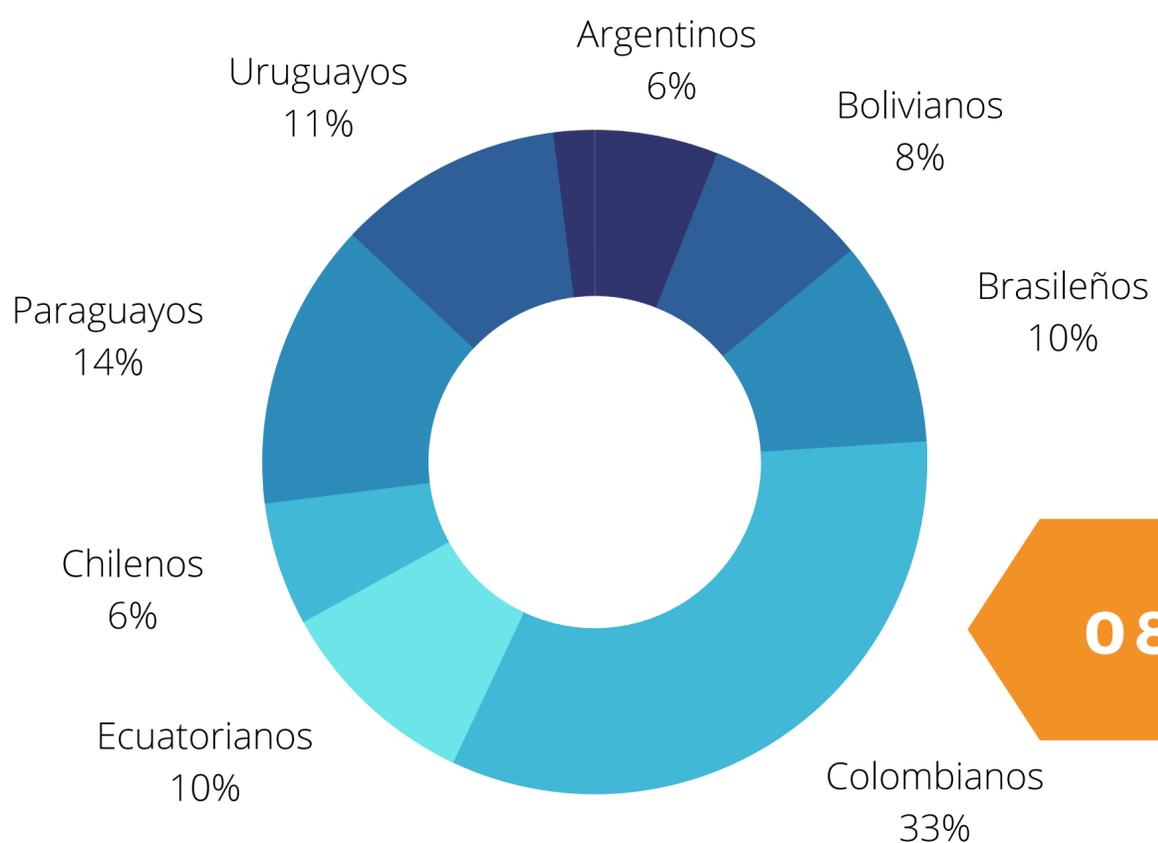
En este ejercicio participaron 63 pares académicos que hacen parte del Banco Internacional de Pares Evaluadores de Arcu-Sur, los cuales hicieron apreciaciones muy interesantes en relación con aspectos que inciden de manera directa e indirecta en el desarrollo de las visitas. Estos aspectos son vistos con detalle en este aparte del documento.



## Distribución porcentual de los pares que participaron:



## Nacionalidad de los pares que participaron:



## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VISITA

### 1. ¿Cómo calificaría su experiencia en su rol de Par en el marco de una visita virtual?

Opciones	Experiencia durante su visita virtual	%
Excelente	44	70%
Bueno	19	30%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA VISITA

### 2. ¿Llevar a cabo la visita en modalidad virtual le permitió una mayor interacción entre los miembros del equipo de pares antes del desarrollo de la visita?

Opciones	Interacción entre equipo de pares	%
SI	55	87%
NO	8	13%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



09

Para la mayoría de los pares, la modalidad virtual posibilitó una buena interacción con el equipo de trabajo previo al desarrollo de la visita, al respecto los pares hicieron mención a los siguientes aspectos:

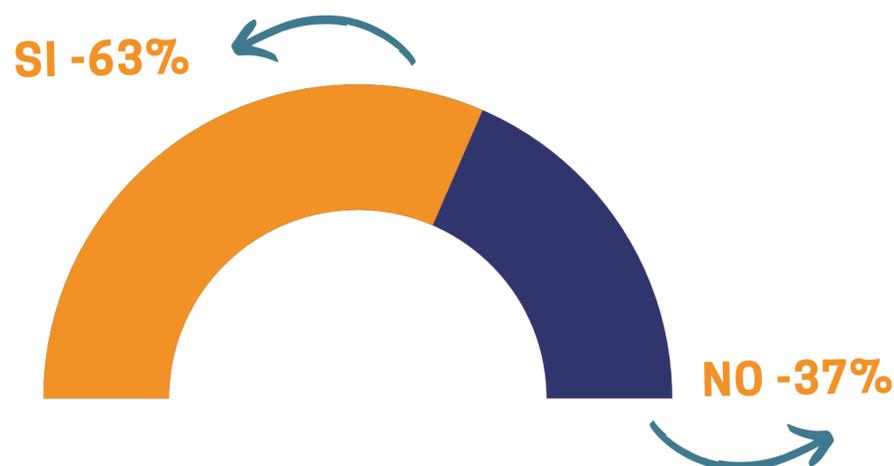
- La modalidad virtual facilitó el trabajo y el uso de información. Algunos pares manifestaron que la creación de grupos de WhatsApp y de correo electrónico fueron plataformas útiles para compartir el trabajo colaborativo, así como en comprender mejor la interacción y atención oportuna de dudas.
- En la visita presencial hay mayor interacción con diferentes segmentos académicos que de manera virtual, y de ese modo se pueden conocer las fortalezas en el ámbito académico y profesional. Sin embargo, se logró el objetivo de visitar.

Las reuniones previas entre el técnico del CNA y los pares evaluadores ayudaron a:

1. Optimizar procesos como las entrevistas con los actores.
2. Favorecer el buen uso del tiempo: esto se evidenció en mayor coordinación y mejor planificación del trabajo, también en la moderación de las intervenciones.
3. Tener en cuenta las diferencias de husos horarios al momento de programar las reuniones previas y para el desarrollo de las agendas para la visita.
4. Aclarar e intercambiar temas vinculados a contenidos y procedimientos de la acreditación, específicamente en la solicitud de documentos complementarios.
5. Favorecer el trabajo en equipo entre los miembros del comité de pares.

### 3. ¿Haría alguna recomendación para la estructuración de la agenda de una visita en modalidad virtual?

Opciones	Recomendación para orden de agenda	%
SI	40	63%
NO	23	37%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



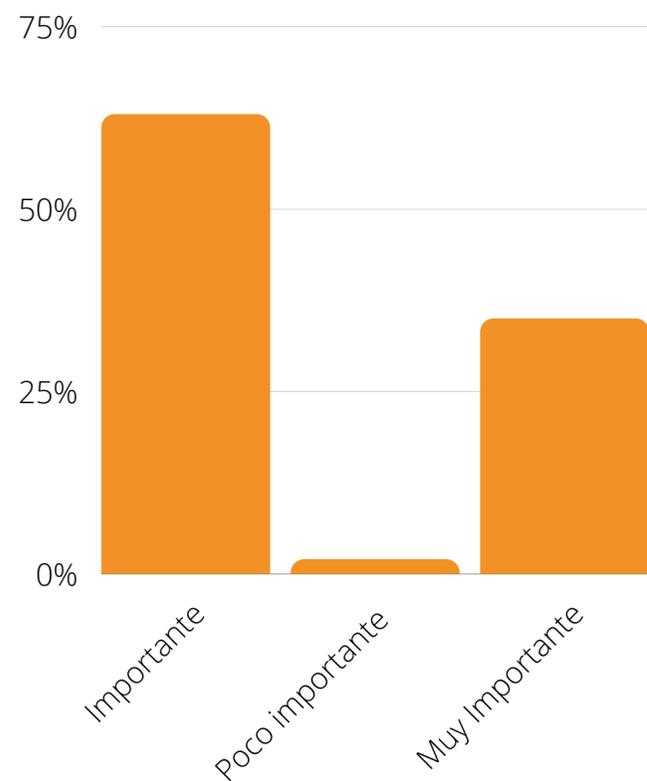
Las recomendaciones para la estructuración de la agenda aportados por los pares son:

- Se debe estandarizar una forma para que las instituciones envíen videos de los sitios de rotación siguiendo unos lineamientos para hacer mejor la evaluación.
- La agenda es ajustada, se recomienda dejar unos periodos cortos para pausas activas durante y entre cada sesión.
- Delimitar la presencia de los profesores de la universidad, dentro de las reuniones de graduados y empleadores, porque en algunas oportunidades se repitieron las mismas personas en los tres escenarios entonces esto no enriquece, ni es objetivo.
- Determinar el tiempo de intervención de los convocados a cada una de las reuniones para dejar el mayor tiempo para las preguntas del equipo de pares.
- Indicar en la agenda el link de acceso a las reuniones virtuales, fue algo muy práctico.
- Es importante que todos los pares siempre conozcan que la estructuración de la agenda surge a partir de la lectura del informe de autoevaluación y no antes.
- Un cronograma de visita a las instalaciones, o que las instituciones envíen los videos de sus instalaciones previamente.
- Tener en cuenta tiempos entre reuniones, de forma que se puedan tener tiempos de descanso ya que las pantallas generan cansancio visual.
- En la parte de las instalaciones físicas debería desplegarse un mayor esfuerzo para mostrar detalladamente los lugares en los que se desarrollan las actividades académicas el programa.
- Que, en las reuniones con estudiantes, estos sean elegidos al azar: esto es importante por la percepción que tienen a lo largo de sus primeros cursos, cursos intermedios y otros de cursos superiores.

10

#### 4. Indique el nivel de importancia de la reunión previa con la Institución en la cual se verificaron las condiciones técnicas de la plataforma en la cual se llevaría a cabo la visita

Opciones	Nivel de importancia reunión previa con la IES	%
IMPORTANTE	40	63%
POCO IMPORTANTE	1	2%
MUY IMPORTANTE	22	35%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



11

De acuerdo con los pares evaluadores, el nivel de importancia de la reunión previa con la institución fue importante, porque:

- Son muy importantes y se mantuvo un protocolo de confidencialidad y solo el técnico se comunicó con la entidad evaluada lo cual permitió mantener el rigor en el proceso de visita.
- Fue muy importante porque se pudo revisar con profundidad la plataforma, la cual fue usada también para compartir documentos y presentaciones utilizadas.
- Permiten definir los procesos de comunicación.
- Muy importante y de destacar el rol del técnico y el acompañamiento en este sentido de relación con la IES.
- La reunión previa es importante para verificar las condiciones de acceso a la herramienta de que dispone para llevar a cabo la visita, sus herramientas y en general verificar la conectividad.
- Es un momento para que corriamos y anticipemos determinados problemas que podrían afectar la visita, facilitando la valoración y la posible vía de solución.
- Fue clave saber los protocolos que se seguirían y los responsables de cada proceso.

## 5. Las recomendaciones dadas por el CNA para el desarrollo de las reuniones fueron?

Opciones	Recomendación del CNA	%
BUENAS	17	27%
EXCELENTES	46	73%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



Para la mayoría de los pares evaluadores, las recomendaciones del equipo del CNA fueron excelentes: claras, atinentes, acertadas, adecuadas, ponderadas y pertinentes.

Destacaron la excelencia de la comunicación del equipo del CNA, así como su valioso acompañamiento durante todo el proceso. Mencionaron que las pruebas previas a la conexión fueron de mucha ayuda para lograr una visita fluida y ágil.

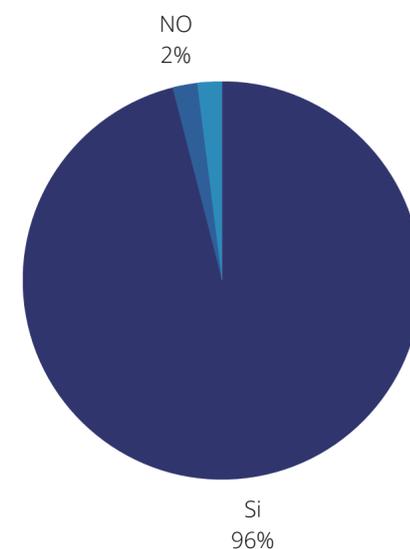
12

Comentarios adicionales:

- Se ajustaron a las recomendaciones de ARCU-SUR.
- Se determinó perfectamente las reuniones con todos los estamentos, pudiéndose desarrollar todas las reuniones en tiempo y forma.
- El CNA, además de los documentos importantes para la evaluación, brinda a través de la participación de los miembros toda la información y los apoyos necesarios.

## 6. ¿Se dispuso de un sistema de almacenamiento de la información (informes y anexos) para el acceso de los pares evaluadores de manera oportuna?

Opciones	Acceso a Sistema de Almacenamiento información	%
Si	61	96%
NO	1	2%
NR	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

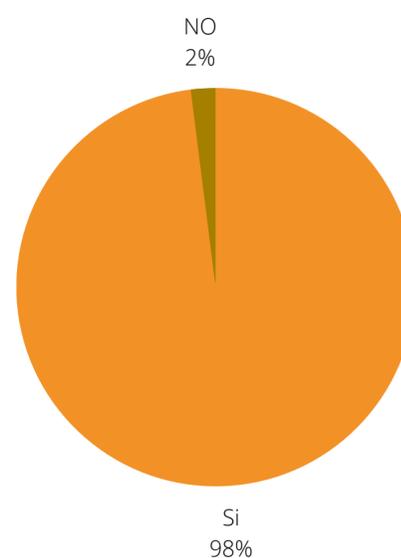


La mayoría de los pares evaluadores manifestaron que tuvieron acceso oportuno a los informes de autoevaluación y a sus correspondientes anexos. Los sistemas que se emplearon para compartir esta información fueron Dropbox y Google Drive, los cuales no presentaron dificultades para su acceso.

## ASPECTOS RELACIONADOS CON EL DESARROLLO DE LA VISITA

### 1. ¿La visita se cumplió acorde a lo planeado y en los tiempos definidos?

Opciones	Visita acorde con tiempo planeado	%
Si	62	98%
NO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

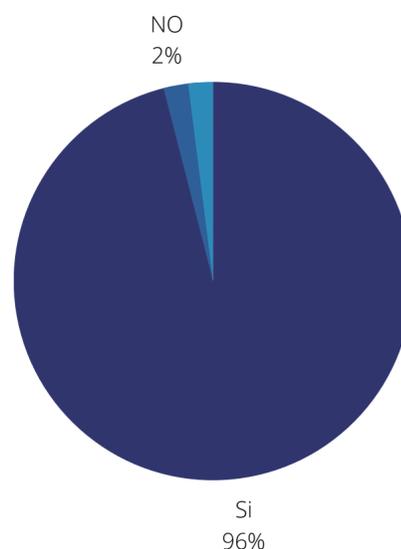


De acuerdo con la mayoría de pares evaluadores, la visita se cumplió acorde con los tiempos definidos para ese propósito.

13

### 2. ¿Se realizaron las entrevistas con todos los actores?

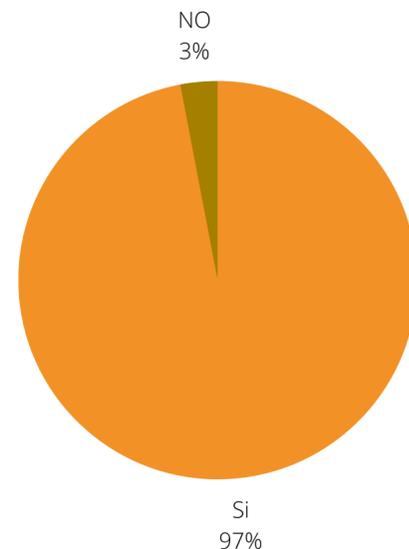
Opciones	Entrevistas a Actires	%
Si	61	96%
NO	1	2%
NR	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



El 96% de los pares evaluadores menciona que se llevaron a cabo todas las reuniones previstas en la agenda. Aunque las condiciones de orden público no fueron las más favorables todos los temas que se tenía previsto desarrollar durante la visita se lograron tratar con profundidad.

### 3. ¿Fue posible mantener una comunicación fluida entre los pares evaluadores y los entrevistados?

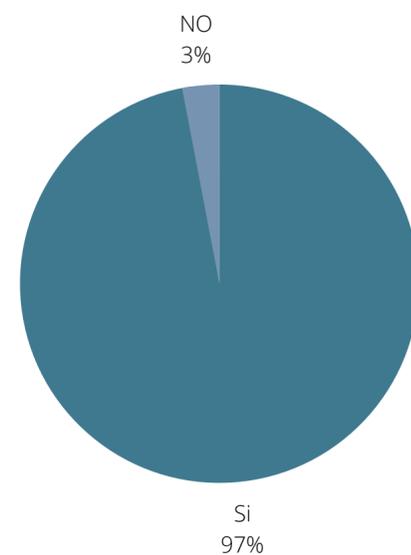
Opciones	Comunicación fluida entre pares y evaluadores	%
Si	61	97%
NO	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



Para la mayoría de pares evaluadores hubo fluidez en la comunicación con los entrevistados.

### 4. ¿Se contó con la colaboración de la IES para visitar (presencial o por medios tecnológicos) la infraestructura al servicio de las actividades misionales del programa cuando así lo solicitaron los pares?

Opciones	Colaboración IES	%
Si	61	97%
NO	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



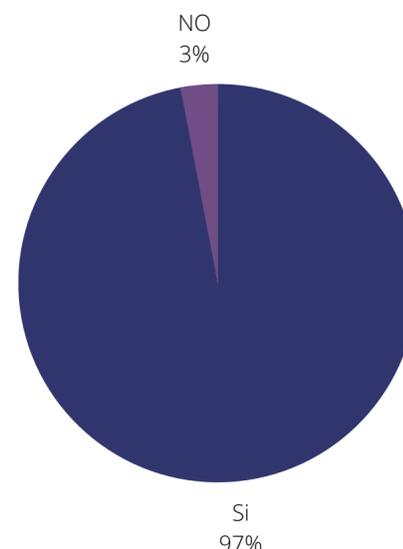
14

De acuerdo con las respuestas de los pares evaluadores, sí se contó con la colaboración de la IES para visitar de manera virtual la infraestructura. Al respecto algunos pares sugirieron:

- Que la Institución realicen videos con este fin exclusivo de presentar en detalle la infraestructura y lugares como laboratorios, clínicas intramurales, etc. y no videos generales que hayan sido preparados con otros fines.
- La institución prepara videos de la infraestructura, pero esta es una modalidad que no permite a los pares una evaluación acabada de la infraestructura. Deben hacerse recorridos virtuales en tiempo real, que le permita a los pares formular preguntas específicas de aspectos que consideren críticos.

## 5. ¿El tiempo destinado para la visita fue suficiente?

Opciones	Tiempo de visita suficiente	%
Si	61	97%
NO	2	3%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

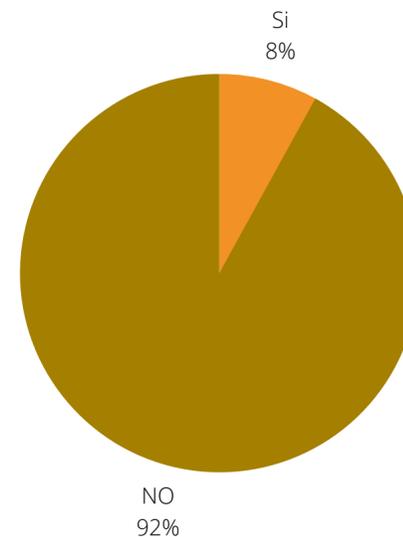


Para la mayoría de los pares evaluadores, el tiempo destinado a la visita fue suficiente, sin embargo, uno de los pares consideró que para las reuniones con directivos, docentes, estudiantes, personal de apoyo, egresados y empleadores estuvo muy bien el tiempo de las reuniones; pero para revisar las instalaciones, centros de práctica, laboratorios, biblioteca, requiere de mucho más tiempo para poder visualizar su contextualización en general.

## 6. ¿Se presentaron inconvenientes para el desarrollo de las entrevistas derivadas del uso de una plataforma virtual?

15

Opciones	Inconvenientes uso de Plataforma	%
Si	5	8%
NO	58	92%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con la mayoría de los pares evaluadores no hubo dificultad con el uso de la plataforma:

- La plataforma elegida cumplió ampliamente con las necesidades de la visita.
- No existió problemas.
- No se presentaron inconvenientes.
- No se presentaron inconvenientes.
- No se tuvo dificultades.
- No hubo inconvenientes.
- Todo se desarrolló conforme a la programación.

## 7. ¿El uso de la plataforma facilitó el desarrollo de la visita?

Opciones	Plataforma Facilitó visita	%
Si	63	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

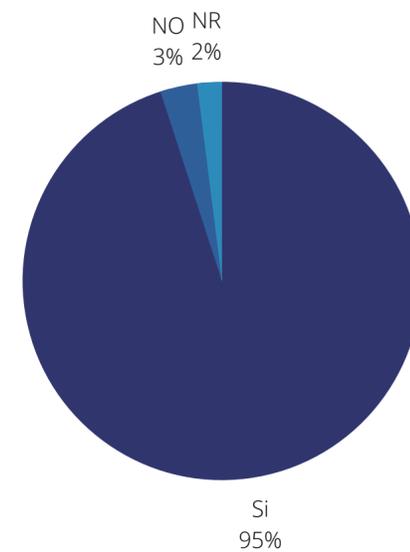


Si  
100%

De acuerdo con todos los pares evaluadores el uso de la plataforma facilitó el desarrollo de la visita.

## 8. ¿Se realizó la lectura del informe de salida definido por el CNA?

Opciones	Lectura Informe de Salida por CNA	%
Si	60	95%
NO	2	3%
NR	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



16

Según lo indicado por la mayoría de los pares evaluadores, sí se realizó la lectura del informe de salida definido por el CNA.

## 9. ¿La interacción establecida por el Técnico con la Institución favoreció el desarrollo adecuado de la visita?

Opciones	Interacción entre técnico e Institución	%
Si	63	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>



Si  
100%

Según todos los pares evaluadores que contestaron el instrumento, la interacción establecida entre el técnico con la institución sí favoreció el desarrollo adecuado de la visita.

Según todos los pares evaluadores que contestaron el instrumento, la interacción establecida entre el técnico con la institución sí favoreció el desarrollo adecuado de la visita.

## Fortalezas identificadas

- La universidad y el equipo de trabajo del CNA aportaron su experiencia para llevar a cabo la visita virtual sin problemas.
- La entidad visitada dispuso de una plataforma que facilitó el desarrollo adecuado de encuentros previstos en la agenda.
- La comunicación fluida, así como las orientaciones precisas y permanentes entre el técnico y pares evaluadores, fue un elemento esencial para el buen desarrollo de la visita.
- El uso de plataformas que facilitan el desarrollo de reuniones entre los pares con la presencia de los técnicos como parte del proceso de alistamiento y planeación de la visita resulta muy importante no sólo para las visitas virtuales, sino que se podría pensar que es una práctica que pudiese implementar en las visitas presenciales.
- Fue importante que durante las reuniones previas en las que se verificaban las condiciones de conectividad, el técnico llevará una agenda estructurada de temas a tener en cuenta durante el desarrollo de la visita, puesto que al estar presentes los pares y los encargados de los temas logísticos y de organización de las visitas todas las partes comprendían el sentido de las recomendaciones que desde la Agencia se planean para garantizar el desarrollo de la visita, tales como:
- El no tener activo el chat de la reunión y garantizar que no se lleven a cabo grabaciones para garantizar la confidencialidad de la información que se comparte en los distintos encuentros con los estamentos.
- La importancia de que las prestaciones que se tenga previsto llevar a cabo no tomen más de 15 minutos y contemplen información de valor que no haya sido presentada en el informe de autoevaluación o sus anexos.

**RESULTADOS DEL PROCESO DE  
OBSERVACIÓN ARCU-SUR  
LLEVADA A CABO POR LOS MIEMBROS  
DE LAS AGENCIAS MIEMBRO DE LA  
RED DE AGENCIAS NACIONALES DE  
ACREDITACIÓN**



En MERCOSUR/RANA/ACTA N° 5/2020 se acordó entre los países miembros realizar visitas de evaluación externa en la modalidad virtual a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), conforme a un protocolo aprobado por la Red de Agencias Nacionales de Acreditación, a modo de prueba piloto.

Esta modalidad mantendrá las disposiciones que para el desarrollo de la evaluación externa se encuentran estipuladas en el Manual de Procedimientos del Sistema ARCU-SUR, las guías de pares evaluadores definidas para cada titulación y demás documentos que rigen el Sistema. Asimismo, se atenderán las condiciones específicas de cada proceso de evaluación externa.

A través de una guía diseñada y aprobada por los miembros de la Red, se establecieron los aspectos que debían ser observados durante la realización de las visitas de evaluación externa, en carreras convocadas por el Sistema ARCU-SUR, e integró los aspectos relacionados con la planeación, la organización y el desarrollo de las visitas de evaluación externa bajo la modalidad virtual.

### Desarrollo del proceso

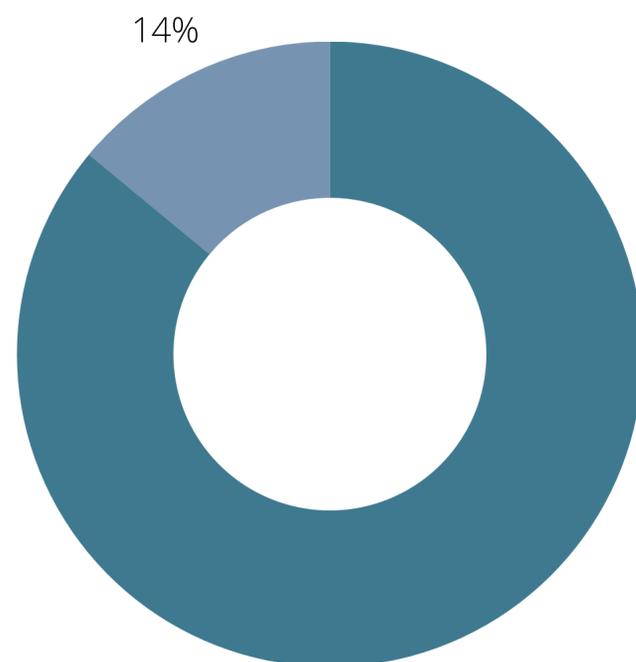
En el ejercicio de observación participaron seis (6) miembros de agencias parte de la Red, los cuales participaron en siete (7) visitas, con lo cual se dio cumplimiento a lo acordado en la Reunión de Rana de Nov/2020.

### Los Observadores fueron:



### Aportes Sistematizados

19



Informes recibidos  
86%

## Identificación de Fortalezas

- Cumplimiento riguroso de la agenda consensuada en cuanto a horario y a todo lo planificado para reuniones y entrevistas con los distintos actores educativos.
- La fluida comunicación entre los pares evaluadores y los entrevistados sin interferencias provocadas por la conectividad.
- El buen manejo de la tecnología por parte de los pares evaluadores tanto, durante las reuniones pactadas con la carrera, como en las reuniones internas.
- La correcta identificación de todos los participantes en las reuniones y entrevistas a través del identificador de ZOOM, siempre con la cámara encendida y uso adecuado del micrófono. El acceso a las mismas estuvo bajo el monitoreo del técnico de enlace que contaba con la nómina de participantes para cada espacio agendado.
- Los requerimientos en cuanto a documentación solicitada por los pares evaluadores fueron atendidos en su totalidad por la institución. Los mismos estaban canalizados a través del técnico de enlace de la Agencia.
- La lectura del informe de salida, de carácter protocolar, a cargo del coordinador del Comité de Pares Evaluadores.
- El proceso mediante la visita virtual se ha llevado con normalidad, cumpliendo efectivamente la agenda de visita con lo cual se han cubierto todos los aspectos planteados y previstos en la evaluación.
- La institución y carrera han dispuesto todos los recursos necesarios para mostrar las evidencias a los pares evaluadores que den cuenta que el desarrollo de las funciones sustantivas cumpla con los parámetros de calidad.
- La Agencia ha proporcionado todo el apoyo y respaldo para que los pares evaluadores lleven a cabo un proceso claro y transparente.
- Los pares que han actuado en la evaluación cuentan con la experiencia evaluadora lo que garantiza que la evaluación se llevara a cabo con probidad.
- Verificación por las agencias de la destreza de los pares en el uso de la tecnología, previo a la confirmación de la conformación del Comité.
- Establecer como requisito durante las entrevistas, mantener las cámaras encendidas en todo momento y los micrófonos apagados.
- Definir, en cada reunión, quién estará pendiente de las solicitudes de intervención de los participantes (mano levantada) para promover la participación de todos.
- Deshabilitar el chat durante las entrevistas, para evitar un doble diálogo. Así se hizo durante esta visita.
- Generar un grupo de WhatsApp entre pares y técnico, para mantenerse comunicados de manera independiente, aun durante las entrevistas.

## Conclusiones generales

La capacitación y voluntad de los evaluadores externos para participar y recabar información mediante las visitas virtuales, reuniones telemáticas y otros eventos sincrónicos virtuales ha sido más que suficientes mostrando empatía sin perder la exigencia necesaria de este proceso.

Las autoridades de nivel jerárquico superior (rector, vicerrectores), así como autoridades académicas y administrativas colaboraron absolutamente brindando la información necesaria requerida por los pares, fueron proactivos ante las inquietudes y cuestionamientos del equipo evaluador.

- Los procesos de acreditación nacional e internacional se están adaptando a las nuevas condiciones de trabajo y enseñanza en línea y probablemente a los ambientes virtuales que se establecerán en América Latina. Mi recomendación general es que las actividades de visita in situ pueden y deben realizar utilizando mecanismos virtuales.
- El correcto manejo de la información previa para la visita in situ o evaluación externa es fundamental. Para esto se debe mantener acompañamiento previo a los evaluadores y apoyo de la agencia acreditadora nacional, tal como se muestra del detalle inicial de este informe.
- En términos generales la visita se desarrolló con normalidad y de acuerdo a la agenda estimulada, sin registrarse atrasos ni problemas técnicos. La tecnología utilizada, tanto para las reuniones como para la presentación de instalaciones y equipamientos funcionaron adecuadamente.
- El proceso permitió un intercambio dinámico entre los pares y los diferentes participantes de las reuniones.
- La visita de evaluación externa se desarrolló con normalidad, apoyado en las tecnologías de la información y las comunicaciones conforme al protocolo aprobado por la Red de Agencias Nacionales de Acreditación para una implementación piloto.
- El desarrollo de visitas mediadas por tecnologías es una alternativa viable, que permite cumplir cabalmente con el protocolo previsto en el Sistema ARCU-SUR.
- Es de destacar que, en este caso en particular, de manera excepcional, la visita pudo desarrollarse no sólo a pesar de la pandemia, sino además en medio de una situación social muy compleja, que difícilmente hubiera permitido el cumplimiento de la agenda de haberse realizado en manera presencial, poniendo en riesgo además la integridad física de todos los involucrados (no sólo los pares)
- La implementación de esta modalidad de visita en otras Agencias de la Red permitirá concluir procesos evaluativos de convocatorias realizadas en el 2019 y que han quedado postergados por motivo de la pandemia de la COVID 19.

# **ANÁLISIS DE LAS RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA**

# ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PLANEACIÓN DE LA VISITA

## ANÁLISIS

## PLAN DE MEJORA

Es conveniente tener pequeños recesos entre reunión y reunión, ya que las agendas tienen reuniones consecutivas y resulta importante para evitar el cansancio y favorecer pausas activas en especial para los pares

El tiempo de atención que deben tener los pares durante la visita es muy alto y por ese motivo es importante que se den tiempos de descanso de 10 a 15 minutos entre reuniones, sin que esto afecte el tiempo que se requiere para cada reunión.

Se incorporaron estos recesos en el modelo base de agenda con que cuentan los pares para organizar la visita.

Se debe estandarizar una forma para que las instituciones envíen videos de los sitios de rotación siguiendo unos lineamientos para hacer mejor la evaluación.

Es importante establecer unos mínimos respecto a lo que se debe presentar en los videos relacionados con la infraestructura de que dispone la titulación (programa) para el desarrollo de sus actividades académicas, investigación y proyección social cuando sea procedente

Elaborar los criterios, revisarlos y aprobarlos para incorporarlos al protocolo.

Delimitar la presencia de los profesores del programa, dentro de las reuniones de graduados y empleadores, porque se repiten las mismas personas en los tres escenarios entonces esto no enriquece, ni es objetivo.

Es importante enfatizar en la importancia de que se hagan llegar los listados de quienes han sido convocados a cada una de las reuniones previamente con el fin de detectar este tipo de coincidencias e informarlas oportunamente a la Institución. Es importante recordar que los listados no deben llevar datos de contacto, solo datos de referencia.

Los listados se están solicitando, lo importante es que el técnico haga estas alertas al coordinador y elaborar la comunicación a la Institución. Resulta importante precisar que los listados deberán precisar información de referencia como: nombre completo de los convocados. En el caso de los directivos indicar además el cargo; para el caso de los estudiantes, el semestre que cursan; y para los docentes el área y la asignatura, pero no debe contener información de contacto.

Determinar el tiempo de intervención de los diferentes estamentos para dejar el mayor tiempo posible para las preguntas del equipo de pares. Indicar a las instituciones que las reuniones son para aclarar dudas en base a la lectura previa del material.

Al respecto, si bien culturalmente es una práctica aceptada en Colombia durante las visitas, es importante establecer algunos parámetros para que estas presentaciones tengan un valor para el proceso de evaluación y delimitar el tiempo de que dispondrían para ello.

Es importante que en las presentaciones se dé importancia a mencionar información de valor que no haya sido presentada previamente en el informe de autoevaluación o sus anexos. Un tiempo prudencial que permite que los pares puedan lograr el desarrollo de los conversatorios es de 10 minutos.

Indicar en la agenda el link de acceso a las reuniones virtuales. Fue algo muy práctico.

La inclusión de los links de enlace de las reuniones en la agenda ha sido muy importante porque permite que los pares puedan vincularse más fácilmente.

Se integró al esquema de la agenda el espacio para que la institución integre el enlace correspondiente.

# ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PLANEACIÓN DE LA VISITA

Resultó muy valioso para avanzar en la preparación de la visita que los pares se reunieran o se compartieran los informes individuales, ya que esto favoreció la estructuración tanto de las preguntas como la identificación de la información complementaria que se identificó y que es importante tener antes el inicio de la visita. Esto además ayudó a que se hiciera una única solicitud a la Institución lo que favorece los procesos de comunicación efectiva entre los pares con el técnico y del técnico con la IES.

## ANÁLISIS

Estos aspectos resultan muy importantes para la planeación de la visita

## PLAN DE MEJORA

Elaborar el texto correspondiente para incorporar este tema al protocolo.

La agencia podría poner a disposición una sala para la reunión de los pares, pero actualmente son tantas las plataformas y todos los pares cuentan con acceso salas propias que esto puede entenderse como una complicación innecesaria.

Resulta muy importante brindar espacios independientes para que los pares puedan llevar a cabo.

Al respecto se integró un espacio para indicar el enlace para la reunión del equipo de pares en la plataforma de que dispone la Agencia.

24

## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA EJECUCIÓN DE LA VISITA

Indicar en la agenda el link de acceso a las reuniones virtuales. Fue algo muy práctico.

## ANÁLISIS

La inclusión de los links de enlace de las reuniones en la agenda ha sido muy importante porque permite que los pares puedan vincularse más fácilmente.

## PLAN DE MEJORA

Se integró al esquema de la agenda el espacio para que la institución integre el enlace correspondiente.

# ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE MEJORA PLANTEADAS

## ASPECTOS RELACIONADOS CON LA EJECUCIÓN DE LA VISITA

Para la verificación de las instalaciones de práctica, salas de informática, clínicas de simulación y otros específicos de cada titulación (programa), es importante establecer una visita sincrónica durante la visita a las instalaciones, con el fin de permitir la verificación de la infraestructura y facilitar la interacción de los pares evaluadores con los responsables de esos espacios educativos. Debería desplegarse un mayor esfuerzo para mostrar detalladamente los lugares en los que se desarrolla el Programa.

Podría considerarse que el par nacional puede concurrir presencialmente a la institución que presenta la carrera, de esta forma puede corroborar in situ dudas y aclaraciones que se consideren pertinente.

Para todo el proceso resulta muy importante que se solicite a los participantes que mantengan activas sus cámaras durante el desarrollo de la reunión con el fin de facilitar la interrelación y para favorecer la atención y la identificación de los participantes por parte de los pares.

## ANÁLISIS

Teniendo en cuenta la disponibilidad de diversas herramientas (cámaras, video a través de diversos dispositivos, drones, etc.), es viable que esta verificación de las instalaciones que afectan directamente los procesos formativos.

En este sentido es importante verificar si no existen restricciones para la movilidad en el momento de la visita y disponer de una aceptación formal por parte del par para realizar esta visita in situ. Para esto debe definirse el tiempo que tomará la visita, en que se llevará a cabo (acorde con la agenda o complementario a la agenda) y los objetivos específicos.

El prender la cámara es un mecanismo irremplazable para favorecer la comunicación más cercana y cálida entre los diferentes intervinientes.

## PLAN DE MEJORA

Incorporar esta posibilidad de manera explícita en el protocolo.

Verificar y complementar este aspecto en el protocolo.

Este es uno de los temas que debe tenerse en cuenta en las recomendaciones que se le envían a los invitados a cada reunión por parte de la IES, durante la reunión previa en la que se verifican las condiciones de conectividad. Sin embargo es necesario que los pares o el técnico lo reitere al inicio de cada reunión.



# CNA

**Consejo Nacional de Acreditación**

República de Colombia