REPÚBLICA DE PANAMÁ
CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA DE PANAMÁ
(CONEAUPA)

RESOLUCIÓN No. 09

de 3 de agosto de 2021

"POR LA CUAL SE MODIFICA LA GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN CON FINES DE ACREDITACIÓN O REACREDITACIÓN INSTITUCIONAL, EL ANEXO 1: DATOS ESTADÍSTICOS DE GESTIÓN, Y EL ANEXO 2: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL"

EL CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA DE PANAMÁ,

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el artículo 6 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá tiene dentro de sus objetivos fomentar y desarrollar una cultura de evaluación que asegure la calidad de la educación superior universitaria y promover el mejoramiento continuo del desempeño y la calidad de las instituciones universitarias, de sus programas y carreras;

Que el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA) es el organismo evaluador y acreditador, que pertenece al Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá, cuyas funciones incluyen la elaboración de los lineamientos conceptuales y metodológicos generales del Sistema;

Que de acuerdo con el artículo 4, numeral 6 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, la autoevaluación institucional es un proceso mediante el cual cada institución de educación superior universitaria asume la responsabilidad de evaluar la institución como un todo, para hacer un informe final que incluya los logros y los aspectos críticos de su funcionamiento, con el fin de elaborar planes de mejoramiento, tomando como referencia la declaración de la misión y visión, los objetivos institucionales, así como los criterios e indicadores de calidad aprobados por el CONEAUPA;

Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8 de la precitada Ley 52 de 2015, la autoevaluación es la primera fase que conduce a la acreditación institucional, procedimiento que certifica y garantiza la calidad con base a estándares establecidos por el CONEAUPA;

Que según lo establecido en el artículo 12 de la Ley 52 de 2015, la autoevaluación institucional, de programas y carreras deben realizarse como procesos permanentes, transparentes y participativos con la intervención de todos los estamentos de la institución, tomando en cuenta el contexto social en el cual se desenvuelven y el proyecto institucional, sus particularidades y diferentes modalidades;

Que el artículo 22 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018, establece que el Objetivo del proceso de evaluación y acreditación es certificar y garantizar la calidad y mejoramiento continuo de la educación superior universitaria a nivel institucional, de carreras y programas de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá;

Que el artículo 27 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018, establece que el CONEAUPA elaborará y aprobará, los documentos que servirán de guía para desarrollar los procesos de evaluación, los que deberán establecer los criterios, indicadores y estándares de calidad, para el mejoramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria;

Que el artículo 36 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018, señala que el resultado de la autoevaluación institucional, carreras y programas por parte de las universidades, deberá registrarse en un informe final de autoevaluación, el cual debe incluir un plan de mejoramiento que se presentará al CONEAUPA;

Que, en cumplimiento a lo establecido en las normas legales vigentes, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá, aprueba en sesión ordinaria VI del 3 de agosto de 2021, la modificación de la Guía de Autoevaluación Institucional para la Acreditación y Reacreditación, el Anexo 1 denominado Datos Estadísticos de Gestión y el Anexo 2 denominado Instructivo para la Elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Aprobar en todas sus partes la modificación de la Guía de Autoevaluación Institucional para la Acreditación y Reacreditación con sus Anexos 1 y 2, Datos Estadísticos de Gestión y el Instructivo para la Elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional, respectivamente.

ARTÍCULO 2: Esta Resolución comenzará a regir a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Artículos 4, 6, 8, 12, 20 y 23 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, artículos 22, 27 y 36 del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en la ciudad de Panamá a los Tres (3) del mes de Agosto de 2021.

JOSÉ PIO CASTILLERO
Presidente

MARÍA DEL C. DE BENAVIDES
Secretaria Ejecutiva

REPÚBLICA DE PANAMÁ
VICEMINISTERIO ADMINISTRATIVO
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

ación
anterior es fiel copia
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: Julio, 2021.
		Página 1 de 35

CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA DE PANAMÁ

(CONEAUPA)

GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

ación
Lo anterior es fiel copia
de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL.	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: Julio, 2021.
		Página 2 de 35

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

CODIGO: GUÍA-AUTOEV-CONEAUPA-00
NORMA: ISO 9001-2015 / 21001-2018
PROCEDIMIENTO: Guía para la Autoevaluación Institucional
EDICIÓN: SEGUNDA (02)
REVISIÓN: Uno (1)
FECHA Julio 2021

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

Versión	*Fecha*	*Capítulo/Procedimiento*	*Causa de modificación*
02	2021/07/15	Todo	Edición de la Guía para la Autoevaluación Institucional.

Salio [illegible] ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS 4
ÍNDICE DE CUADROS 4
DEFINICIÓN CONCEPTUAL 5
LISTADO DE SIGLAS 5
INTRODUCCIÓN 6
1. ALCANCE 6
2. JUSTIFICACIÓN 7
3. OBJETIVO GENERAL 7
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7
5. PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL 8
5.1 Autoevaluación 8
5.2 Evaluación externa 8
5.3 Acreditación 9
6. MARCO CONCEPTUAL DE LA AUTOEVALUACIÓN 10
6.1 Concepto de Autoevaluación 10
6.2 Propósitos de la Autoevaluación 11
6.3 Beneficios de la Autoevaluación 11
7. CONDICIONALIDADES DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 12
8. FASES DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN 13
8.1 Planificación 15
8.2 Desarrollo 19
8.3 Elaboración del Plan de Mejoramiento 28
8.4 Redacción del Informe de Autoevaluación 28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 32
ANEXO 1 34
ANEXO 2 35

Sello ... ...ación
Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del modelo de Acreditación universitaria.

Figura 2. Diagrama de flujo del proceso de autoevaluación.

Figura 3. Enfoque de calidad reconocido por el CONEAUPA.

Figura 4. Importancia de valorar el aseguramiento de la calidad.

Figura 5. Criterios del Modelo de Evaluación y Acreditación del CONEAUPA.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores, componentes y subcomponentes de la matriz de Evaluación con fines de acreditación institucional.

Tabla 2. Técnicas e instrumentos aplicados a los grupos de interés para el insumo de la información, así como documentos que aportan al proceso de autoevaluación.

Tabla 3. Estrategias para captar la atención a los grupos de interés.

Taba 4. Escala cualitativa y cuantitativa para el cumplimiento de las evidencias de los indicadores de la matriz.

Sello ... ...ación
Lo anterior es ... copia
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Para los fines de esta Guía, los términos se entienden como sigue:

Comité de evaluación interna de la universidad: personal comprometido con el aseguramiento interno de la calidad de la institución el cual se encarga de recabar e integrar la información con las observaciones, opiniones sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés y valoraciones generadas en el propio proceso.

Grupos de interés: grupos de individuos que pertenecen internamente o participan externamente en la comunidad universitaria: autoridades, administrativos, investigadores, docentes, estudiantes, egresados, graduados, empleadores, gremios profesionales u otros.

Manuales de buenas prácticas: Son los documentos que recopilan herramientas para la buena gestión de una institución de educación superior a través de la selección de información de forma pertinente y adecuada para incorporarla como fundamento a las necesidades de mejora.

LISTADO DE SIGLAS

- **ANEAES**: Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (República del Paraguay).
- **EFQM**: *European Foundation for Quality Management*. Fundación Europea para la Gestión de la Calidad.
- **FUNDIBQ**: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.
- **ISO**: *International Organization for Standardization*. Organización Internacional de Estandarización.
- **MEDUCA**: Ministerio de Educación (República de Panamá).

Sello ... ...ción
Lo anterior es ...
de su original
Panamá 11 **de** Agosto **de** 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: Julio, 2021.
		Página 6 de 35

INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA) es el organismo encargado de la dirección y administración del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, el cual tiene dentro de sus funciones elaborar los lineamientos conceptuales y metodológicos que contribuya a mejorar la calidad de las instituciones universitarias del país.

La Secretaría Ejecutiva del CONEAUPA y su personal técnico presentan esta guía con el objetivo de proporcionar al Sistema, principalmente a las instituciones de educación superior universitaria, una pauta metodológica que les permita llevar adelante un proceso de autoevaluación orientado a la acreditación institucional.

La ley 52 de 26 de junio de 2015 con su respectiva reglamentación el Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018, faculta al CONEAUPA para desarrollar el proceso de acreditación institucional para el aseguramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior del país, cumpliendo las tres fases: autoevaluación, evaluación externa y acreditación. Además, el CONEAUPA reconoce que el aseguramiento de la calidad es responsabilidad de cada institución de educación superior manteniendo el respeto de la autonomía universitaria.

El contenido de esta guía desarrolla aspectos generales sobre las fases del proceso de acreditación institucional, el marco conceptual de la autoevaluación en torno a sus propósitos y beneficios, las condiciones de contexto interno que deben caracterizar a una institución para prepararse ante un proceso de autoevaluación, las fases recomendadas para desarrollar la autoevaluación y pautas generales sobre el plan de mejoramiento institucional.

Esta guía debe ser empleada como una referencia por las universidades que se incorporan a un proceso de acreditación institucional convocado por el CONEAUPA.

1. ALCANCE

Esta guía está dirigida principalmente al personal de los sistemas internos de control de la calidad existentes en la universidades y a los miembros de la comunidad universitaria, a saber: rectores, autoridades académicas, personal administrativo, investigadores, docentes, estudiantes, egresados, graduados, empleadores, gremios profesionales u otros, que sienten el compromiso de asegurar internamente la calidad de la institución con miras hacia el cumplimiento de la normativa establecida por el CONEAUPA con el fin de lograr la acreditación institucional.

Sello [illegible]
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
M de Benavides
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

2. JUSTIFICACIÓN

El contenido y alcance de esta guía coadyuva a la eficiencia de los recursos destinados a los procesos de autoevaluación en las universidades, al mismo tiempo que facilita la homogenización de criterios conjugados para el logro de los objetivos.

De conformidad con el modelo, esta guía plantea unos lineamientos esenciales que deberían seguir las universidades, sin detrimento de adicionar otras técnicas que procuren mayores niveles de calidad, resaltando el hecho de que la responsabilidad del aseguramiento de la calidad reposa en las propias instituciones educación superior.

Para el CONEAUPA es de relevancia unirse a las universidades para el desarrollo de los procesos de acreditación brindando instrumentos y mecanismos que garanticen el logro de los propósitos establecidos en la normativa para el mejoramiento de la calidad en la educación superior universitaria.

3. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a las universidades los lineamientos esenciales, en correspondencia con el modelo y la matriz de evaluación, para el eficiente desarrollo de la fase de autoevaluación del proceso de acreditación institucional.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Orientar a las universidades en la implementación de la estrategia de trabajo para la puesta en marcha de un proceso de autoevaluación.
- Fomentar el compromiso del aseguramiento interno de la calidad en las instituciones de educación superior.
- Contribuir con las universidades para la eficiencia de las tareas requeridas para el desarrollo de un proceso de Autoevaluación.
- Aportar a la mejora de la gestión universitaria alineada con el modelo y matriz de evaluación institucional del CONEAUPA.
- Contribuir a una clara identificación de fortalezas y oportunidades de mejora, cónsonas con la realidad de la universidad.
- Propiciar el fortalecimiento de capacidades en los miembros del comité de evaluación interna de la universidad en torno al desarrollo de la autoevaluación.
- Impulsar a la formulación de proyectos de mejora apoyados en las fortalezas de la institución que contribuyan al desarrollo institucional.

Lo anterior es fiel copia
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

5. PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

El CONEAUPA en cumplimiento de los objetivos fundamentales, descritos en el artículo 6 de la Ley 52, del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Educación Superior Universitaria de Panamá desarrolla el proceso de acreditación institucional como un proceso evaluativo de manera progresiva. Se realiza mediante tres fases establecidas en el artículo 8 de la Ley 52: Autoevaluación, Evaluación Externa y la Evaluación de acreditación. Cada una de ellas se articulan y complementan con la fase anterior, con base en los datos cuantitativos y cualitativos que orientan a la dictaminación de los juicios de valor consustanciales a todo el proceso evaluativo.

5.1 Autoevaluación

Es el proceso conocido también como evaluación interna, el cual la universidad asume la responsabilidad de evaluarse de manera integral a través de la recopilación y sistematización de la información que revela la realidad de la institución. Producto de esta información compuesta por datos estadísticos de gestión (ANEXO 1) se realiza un informe de autoevaluación de los logros y los aspectos críticos de su funcionamiento, con el fin de elaborar un plan de mejoramiento institucional, tomando como referencia la declaración de misión y visión, los objetivos institucionales, así como los criterios e indicadores de calidad aprobados por el CONEAUPA.

De la experiencia internacional respecto a los procesos de acreditación, diversos investigadores en aseguramiento de la calidad coinciden que la práctica de la autoevaluación realizada de manera reflexiva y gradual, no solamente enfocada a un proceso de acreditación, es una oportunidad de medir el estado de la calidad de la institución universitaria e implementar los cambios transformadores para alcanzar la calidad deseada.

5.2 Evaluación externa

Es el proceso que involucra la participación de un grupo de especialistas, denominados pares académicos externos, quienes verifican el contenido del Informe de Autoevaluación, el Plan de Mejoramiento Institucional y las condiciones internas en que opera la institución; el resultado del análisis de la documentación antes mencionada y lo observado en la visita in situ, el cual permitirá una mayor amplitud de información en las entrevistas con los diferentes grupos de interés, se manifiesta en un informe final.

El ejercicio de los pares académicos externos debe orientarse con independencia, transparencia, imparcialidad y objetividad tomando en cuenta el contexto nacional, de la universidad y del modelo de evaluación con fines de acreditación institucional vigente.

Lo anterior es fiel copia de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Como resultado de este ejercicio se lograrán aportes significativos que complementan la autoevaluación realizada por la universidad hacia la mejora continua.

Para el CONEAUPA la evaluación externa es un proceso, manifiesto en la Ley 52, conducente a la obtención de la acreditación. No obstante, existe experiencia de algunas universidades en la República de Panamá que han optado por un proceso de evaluación externa con fines de mejoramiento con otro organismo que facilita a un grupo de pares académicos para realizar una visita in situ y validar el informe de Autoevaluación, posteriormente en un informe final aportan recomendaciones para el mejoramiento de la institución.

Tomando como referencia la normativa vigente, la acreditación institucional es obligatoria para todas las universidades que cuentan con más de ocho (8) años de su creación o que estén preparadas antes de ese periodo para asumir la responsabilidad para incorporarse en un proceso de acreditación institucional.

5.3 Acreditación

Es el procedimiento que el organismo autorizado en la República de Panamá, a saber, el CONEAUPA, reconoce formalmente a través de una certificación que una institución de educación superior cumple con estándares de alta calidad, es competente para realizar las funciones esenciales y avanzar sostenidamente a niveles crecientes de calidad.

En esta etapa del proceso el Pleno del Consejo, evalúa tomando como base el informe de Autoevaluación con su respectivo Plan de Mejoramiento Institucional, el informe final de la evaluación externa y aquellas fuentes documentales que sean solicitadas para dilucidar la decisión sobre el otorgamiento de la acreditación.

Con esta última fase se articula lo establecido por la normativa nacional y lo plasmado en el modelo de evaluación con fines de acreditación institucional vigente respecto a la Metaevaluación entre las fases descritas. La siguiente figura ilustra la interacción de las fases y muestra el proceso cíclico respecto a la vigencia de acreditación de hasta seis años.

[illegible] ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Figura 1. Fases del Modelo de Acreditación universitaria.
Fuente: CONEAUPA, 2019.

6. MARCO CONCEPTUAL DE LA AUTOEVALUACIÓN

La autoevaluación institucional está concebida para el CONEAUPA como una primera fase del proceso de acreditación institucional, el cual pone en marcha el fomento de la cultura de evaluación para asegurar la calidad y la promoción del mejoramiento continuo del desempeño de las instituciones universitarias del país.

6.1 Concepto de Autoevaluación

La *autoevaluación* está definida en el ámbito de la educación como un método que conlleva dar valor uno mismo a la propia capacidad de realizar una acción. La autoevaluación también se denomina autoestudio o evaluación interna.

La autoevaluación institucional constituye para el CONEAUPA, un proceso que realiza una universidad en la que asume la responsabilidad de evaluar integralmente a la institución para determinar los logros y aspectos críticos de su funcionamiento, posteriormente se plasma en un informe final con la finalidad de elaborar planes de mejoramiento, tomando como referencia la declaración de la misión y visión, los objetivos institucionales, así como los criterios e indicadores de calidad aprobados por el CONEAUPA.

[illegible] ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
M de Benavides
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

6.2 Propósitos de la Autoevaluación

La autoevaluación institucional se realiza como proceso interno, transparente y participativo, con base en un método analítico el cual involucra a todos los estamentos de la institución, considerando el proyecto institucional en función del contexto social el cual se desenvuelve, con el fin de orientar el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que brinda la institución.

La autoevaluación institucional tiene los siguientes propósitos:

1. Realizar un diagnóstico integral de la gestión de la universidad que permita la identificación de las fortalezas y debilidades institucionales.
2. Revisar y reflexionar acerca de su gestión para tomar decisiones oportunas con datos pertinentes y relevantes.
3. Identificar las fortalezas y oportunidades que le permitan a la institución establecer planes de mejoramiento realizables, en un tiempo razonable, con base en los resultados de la autoevaluación.
4. Contribuir a hacer propia la cultura de evaluación a lo interno de la comunidad universitaria para el aseguramiento de su calidad.

6.3 Beneficios de la Autoevaluación

La autoevaluación puede ser institucional y especializada (ejemplos: carreras y programas). En ambos casos, el proceso debe ser realizado de manera científica por el comité de evaluación interna de la institución, apoyado en el análisis, la reflexión y comprensión del entorno institucional procurando que conduzca a una evaluación objetiva. A partir del proceso de autoevaluación la institución tendrá la oportunidad de tomar decisiones pertinentes, en correspondencia con su misión, visión y objetivos institucionales.

Un proceso de autoevaluación, correctamente desarrollado, conlleva los siguientes beneficios:

- Participación activa y compromiso de la comunidad universitaria en función del desarrollo sostenible de la institución.
- Orientación en la toma de decisiones pertinentes y oportunas con base en los resultados del proceso.
- Análisis y reflexión de los tomadores de decisión sobre los procesos académicos, administrativos y servicios de la institución.
- Determinación de los niveles de eficiencia y eficacia institucional, según sus propósitos declarados y las demandas del entorno.

[illegible] ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

- Impulso significativo para el aseguramiento interno de la calidad institucional.
- Promoción de la cultura de evaluación institucional.

La autoevaluación provee de un círculo virtuoso de mejoramiento a través de un aprendizaje permanente y desarrollo del sentido de pertenencia en todos los miembros de la comunidad universitaria. Cada estamento recibe beneficios particulares, a saber:

- Las autoridades, respecto de su responsabilidad para facilitar, impulsar, asegurar y avalar las acciones a tomar producto de la autoevaluación, para alcanzar los valores declarados de la institución.
- El personal administrativo, en relación a su compromiso con la calidad de los procesos en que participa y obtiene una visión real de la importancia de su contribución en el desarrollo de las funciones sustantivas de la universidad.
- Los docentes e investigadores, a partir de la autoevaluación identifican oportunidades de mejora, reconocen la relevancia de la cooperación y coordinación en los equipos de trabajo para dimensionar el peso específico de la docencia, la investigación e innovación en correspondencia con la misión y visión institucional.
- Los estudiantes, cuya participación en el proceso favorece el empoderamiento para desarrollar un espíritu crítico, participativo en beneficio de su propia formación.
- La comunidad en general (empleadores, egresados, graduados y la sociedad en general), adquiere la oportunidad de aportar para el mejoramiento de los procesos de la universidad.

7. CONDICIONALIDADES DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

La autoevaluación es un proceso participativo que se plantea con fines de avanzar sistemáticamente a niveles crecientes de calidad dentro de una institución de educación superior.

Un plan de acción es primordial para que la autoevaluación que realice la institución se desarrolle con carácter técnico, transparente, participativo y con credibilidad. Para que este plan sea realizable requiere de un tiempo oportuno que permita la organización de las tareas. En este sentido, las universidades para presentar ante el informe de autoevaluación con su respectivo plan de mejoramiento, con fines de acreditación, cuentan con un periodo de hasta con dieciocho (18) meses; y, con fines de reacreditación, con un período de hasta doce (12) meses, contados a partir de la convocatoria del proceso de evaluación con fines de acreditación.

El proceso requiere del liderazgo de las autoridades universitarias cuyo compromiso garantizará la confianza en el equipo de trabajo, que viabiliza el acceso a la información y a los recursos necesarios para que el proceso sea eficiente.

Lo anterior es fiel copia de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

La instancia responsable del aseguramiento interno de la calidad conducirá este proceso organizándolo de manera que responda a la dinámica y naturaleza de la institución.

El proceso requiere una comunicación interna permanente entre todos los estamentos encargados de la socialización, validación de instrumentos, la recolección de información, plan de mejoramiento, elaboración y divulgación del informe a la comunidad universitaria.

Aunque existen distintas técnicas para la conducción de los procesos de autoevaluación, el informe de autoevaluación que la universidad entregará para los procesos de acreditación instituciones debe responder a esta guía, sus anexos y los formatos aprobados por el Consejo.

8. FASES DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

El CONEAUPA a través de esta guía recomienda desarrollar el proceso de autoevaluación mediante cuatro (4) fases: Planificación, Desarrollo, Elaboración del Plan de Mejoramiento y Redacción del Informe de Autoevaluación.

La siguiente figura presenta un diagrama de flujo de las fases con sus respectivas tareas descritas en esta guía.

Sello ... ación
Lo anterior es ... de su original
Panamá, 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: Julio, 2021.
		Página 14 de 35

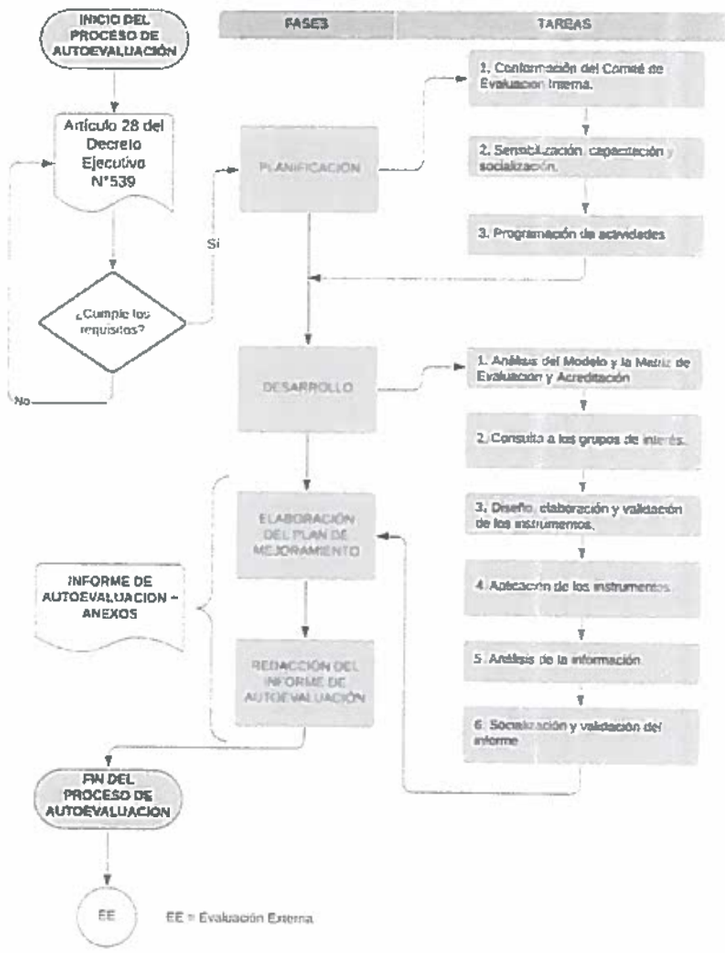

Figura 2. Diagrama de flujo del proceso de autoevaluación.
Fuente: CONEAUPA, 2020.

Concluido este proceso, el informe de autoevaluación constituye el insumo para ingresar a los procesos de evaluación externa y acreditación. Al recibir la certificación de acreditación, la universidad desarrollará el plan de mejoramiento que contará con el acompañamiento de la Secretaría Ejecutiva según los lineamientos aprobados por el CONEAUPA.

Sello ... ación
Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto ... 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

8.1 Planificación

La instancia designada para la coordinación de la autoevaluación conforma su equipo de trabajo, establece la metodología, organiza y ejecuta las actividades de sensibilización, capacitación y socialización, y programa las tareas para todo el proceso. Para ello, requerirá tomar en cuenta la participación de la comunidad, el periodo establecido por el CONEAUPA, los recursos disponibles, espacios e identificación de necesidades, para la programación de actividades.

Una vez identificados los recursos disponibles y los que hagan falta deberá presentar el plan de trabajo a las autoridades para su aval.

La elaboración del cronograma contemplará las actividades, tiempos, responsables, los recursos, que incluyan espacios para la verificación de los avances y ajustes.

Esta instancia tutela los mecanismos para los incentivos y la participación efectiva que garantice el desarrollo eficiente de la planificación elaborada, acorde a la idiosincrasia de la institución.

8.1.1 Conformación del comité de evaluación interna de la universidad

Para los trabajos de aseguramiento interno de la calidad, la universidad debe contar con un comité de evaluación interna. Para incursionar en los procesos de acreditación y de reacreditación, se recomienda considerar lo siguiente:

- Conformar subcomisiones por factor de evaluación, por estamento, por sede o de acuerdo con la complejidad de la institución.
- Prever un número suficiente de integrantes sobre la base del trabajo a ejecutar.
- Garantizar que los integrantes de dicho comité reúnan un perfil en función con la naturaleza de las tareas que se realizarán.

Los miembros del comité de evaluación interna de la universidad deben contar con experiencia en el campo de la docencia o gestión institucional; comunicación efectiva, objetividad en el análisis, valoración de juicios u opiniones y experiencia en procesos de evaluación en educación superior.

El comité de evaluación interna requerirá disponibilidad del tiempo para realizar las tareas propias de la autoevaluación, tales como: reuniones técnicas, talleres de capacitación, socialización, elaboración de instrumentos, procesamiento de la información, elaboración de informes, entre otras.

Sello ... ación
Lo anterior es ...
de su original
Panamá, 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

El apoyo de las autoridades universitarias es de suma importancia para la logística de las actividades a desarrollar. Además, el comité de evaluación interna podrá recurrir al acompañamiento que el CONEAUPA realiza a las universidades para fortalecer las capacidades en los equipos de trabajo.

8.1.1.1. Funciones del comité de evaluación interna de la universidad

Algunas de las funciones principales del comité de evaluación interna de la universidad son:

- Aplicar los mecanismos de aseguramiento interno de la calidad de la institución.
- Planificar, coordinar y dirigir el proceso de autoevaluación.
- Socializar los propósitos, objetivos, procedimientos y resultados del proceso de autoevaluación con toda la comunidad universitaria y en particular con las instancias de decisión.
- Orientar la conformación de las subcomisiones, de ser necesarias, y de los equipos de trabajo que requiriera para toda la institución.
- Capacitar a los integrantes de las subcomisiones en el proceso de autoevaluación institucional.
- Acompañar y apoyar el trabajo de las subcomisiones que se organicen en las diferentes instancias.
- Capacitar al equipo responsable de suministrar la información correspondiente a datos estadísticos de la gestión (Anexo 1).
- Elaborar, validar y aplicar los instrumentos de recolección de la información.
- Promover la participación de los diferentes estamentos durante el proceso de autoevaluación.
- Organizar y analizar la información recopilada para el informe.
- Orientar y supervisar los informes periódicos de las subcomisiones.
- Sugerir estrategias para la elaboración del plan de mejoramiento correspondiente.
- Redactar el informe de autoevaluación.

Sello ... .ación
Lo anterior es ... de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

8.1.1.2 Pautas convenientes para el desempeño del comité de evaluación interna de la universidad

- Los miembros del comité de evaluación interna deben procurar mostrar compromiso con el aseguramiento interno de la calidad de la institución.
- Aplicar las normas de conducta que establezca la universidad para el proceso de autoevaluación.
- Participar en las capacitaciones, reuniones de trabajo y actividades propias de las funciones asignadas.
- Contribuir con la planificación, desarrollo y evaluación del proceso, generando un clima de confianza y seguridad.
- Mantener la confidencialidad de toda la información recibida en relación con la evaluación de la institución.
- Colaborar con la información necesaria para el informe de autoevaluación.

Los miembros de este comité participarán en la fase siguiente de evaluación externa, lo que permite sustentar el informe de la autoevaluación.

Conviene que en el proceso de autoevaluación la institución, el equipo refleje los siguientes valores y actitudes:

- **Organización**: disponer su accionar con referencia a los criterios propuestos.
- **Respeto**: considerar una actitud de deferencia a la institución y sus miembros.
- **Comprensión**: esforzarse en tolerar bien la situación de la institución, identificando objetivamente sus fortalezas y oportunidades de mejora.
- **Discreción**: es imprescindible mantener la confidencialidad del comité en el manejo de la información.
- **Objetividad**: el comité debe respaldar con evidencias concretas sin juicios de valor.

8.1.1.3 Responsabilidades del coordinador del comité de evaluación interna de la universidad

El coordinador del comité de evaluación interna de la universidad tiene responsabilidades particulares en el desarrollo de la evaluación, de las cuales se pueden mencionar las siguientes:

S... ...ación
Lo anterior es fiel ...
de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

- Conoce los requisitos establecidos para ingresar al proceso de evaluación con fines de acreditación o de reacreditación institucional.
- Hace uso de los elementos de la matriz de evaluación institucional correspondiente (indicadores, estándares, criterios, categorías de indicadores y guía de verificación).
- Coordina el proceso de autoevaluación, en todo su desarrollo.
- Asigna tareas específicas a sus homólogos dentro del comité y convoca a otras instancias de trabajo en caso de necesidad.
- Contribuye a garantizar que la autoevaluación se haga conforme a los criterios del Modelo de Evaluación y Acreditación Institucional del CONEAUPA y los reglamentos de la institución.
- Dirige las deliberaciones del comité.
- Actúa como portavoz y dirige los encuentros con representantes de la institución.
- Coordina el reporte de los datos estadísticos de gestión (Anexo 1).
- Coordina la elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional (Anexo 2).
- Coordina la elaboración del informe de autoevaluación.

8.1.2 Sensibilización, capacitación y socialización del proceso de autoevaluación

Esta actividad se extiende, de manera continua, a lo largo de todo el proceso de autoevaluación.

La sensibilización favorece el involucramiento y compromiso de la comunidad universitaria en el aseguramiento de la calidad de la institución.

Además, de los temas que la universidad considere necesarios, se recomienda que las capacitaciones incluyan los siguientes ejes temáticos:

- Ley 52 de 26 de junio de 2015 y su respectiva reglamentación.
- Contexto nacional e internacional en los procesos de acreditación.
- Importancia y beneficios de la autoevaluación y la acreditación.
- Modelo y matriz de evaluación institucional del CONEAUPA.
- Diseño y validación de instrumentos para recopilar información.
- Cálculos de índices de eficiencia de la gestión institucional.
- Elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional.

S... ...ación
Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaría Ejecutiva
CONEAUPA

- Redacción del informe de autoevaluación.

En esta etapa, la presencia de las autoridades universitarias evidencia el liderazgo frente al proceso de autoevaluación para la acreditación institucional.

En el proceso de Autoevaluación, se contará con el acompañamiento y asesoría técnica de la Secretaría Ejecutiva del CONEAUPA, según las disposiciones legales y normativas vigentes.

8.1.3 Programación de actividades

Conformado el comité de evaluación interna de la universidad, las subcomisiones y equipos de trabajo, sus integrantes tendrán la tarea de organizar el proceso de autoevaluación conforme a las actividades, tiempos de ejecución, complejidad, responsabilidades, metodología y estrategias de recolección, análisis y sistematización de la información.

La programación de actividades deberá prever el capital humano, así como los recursos económicos, materiales y técnicos para desarrollar el proceso de autoevaluación y los tiempos previstos para entregar al CONEAUPA el Informe de Autoevaluación y sus anexos.

8.2 Desarrollo

En la fase de desarrollo se ejecutan las tareas previstas en la planificación de la autoevaluación con el objetivo de cumplir con las metas fijadas.

Las tareas para esta fase consisten en: análisis del modelo y la matriz de evaluación; consulta a los grupos de interés; diseño, elaboración y validación de los instrumentos; aplicación de los instrumentos; análisis de la información y la socialización y validación del informe preliminar.

8.2.1 Análisis del Modelo y la Matriz de Evaluación y Acreditación

En el modelo de evaluación se define la calidad como concepto pluridimensional, alineado con la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI por UNESCO, que deberían comprender todas las funciones y actividades de las Instituciones de Educación Superior (IES).

Para el CONEAUPA este concepto de calidad converge en tres enfoques como se ilustra en la siguiente figura:

S[illegible]ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
[illegible]
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Figura 3. Enfoque de calidad reconocido por el CONEAUPA.
Fuente: CONEAUPA, 2020.

Estos enfoques constituyen el fundamento para el desarrollo de una cultura de aseguramiento de la calidad en las universidades que se traducen en:

- Capacidad creciente para cumplir con su misión y visión.
- Cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades sustantivas sujeto a estándares nacionales e internacionales.
- Gestión de la calidad mediante la autorregulación y la mejora continua.

Las actividades que incluye el desarrollo del proceso de autoevaluación deben tributar a la valoración del aseguramiento interno de la calidad en la institución, en términos de los elementos ilustrados en la siguiente figura:

ación
Lo anterior es fiel copia
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

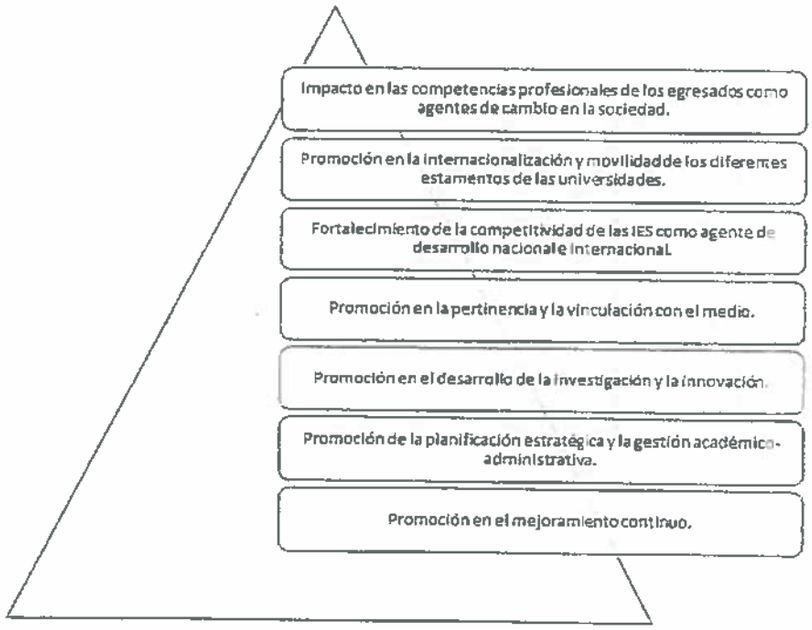

Figura 4. Importancia de valorar el aseguramiento de la calidad.
Fuente: CONEAUPA, 2020.

El modelo está estructurado sobre cuatro (4) factores, Proyecto Institucional, Proyecto académico, Comunidad universitaria e Infraestructura, que se desglosan en componentes, subcomponentes, criterios de calidad, categorías, indicadores y estándares.

En el siguiente cuadro se muestra la agrupación de estos factores con sus respectivos componentes y subcomponentes.

...ación
Lo anterior es ...
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaría Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: Julio, 2021.
		Página 22 de 35

Tabla 1 Factores, componentes y subcomponentes de la matriz de Evaluación institucional.

FACTORES			
PROYECTO INSTITUCIONAL	PROYECTO ACADÉMICO	COMUNIDAD UNIVERSITARIA	INFRAESTRUCTURA
Componentes / subcomponentes			
1. Filosofía institucional	4. Fundamentos académicos, según modalidad de enseñanza-aprendizaje	10. Recursos Humanos	13. Infraestructura física y tecnológica.
1. Políticas y normativas para el desarrollo institucional.	6. Modelo Curricular	18. Funciones, reclutamiento y selección y desarrollo.	23. Políticas
2. Aseguramiento de la calidad.	7. Planes de estudio y programas	19. Permanencia en el cargo.	24. Habilitación de espacios académicos.
	8. Estrategias de enseñanza y aprendizaje.		25. Laboratorios.
2. Identidad y comunicación	5. Política y Gestión de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).	11. Personal docente.	26. Biblioteca.
3. Comunicación	9. Gestión de la Investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)	20. Idoneidad y competencias.	27. Cafetería.
	6. Organización de la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).	12. Estudiantes	28. Servicios de Salud.
	10. Fomento y vinculación de la actividad investigativa con la docencia, extensión, gestión y desarrollo sostenible.	21. Admisión, permanencia y promoción.	29. Servicios de apoyo académico.
	11. Dotación de recursos.	22. Vida universitaria y servicios de apoyo estudiantil.	
	12. Capacitación.		
3. Gestión financiera	7. Vinculación con el medio		
4. Sostenibilidad y proyección	13. Organización y planificación de la vinculación con el medio		
5. Control y previsiones	14. Planes, programas, proyectos y actividades de extensión y servicios.		
	8. Relaciones con instituciones externas nacionales e internacionales.		
	15. Vínculos.		
	9. Graduados		
	16. Vinculación de la universidad con los graduados.		
	17. Aportes a la sociedad		

Fuente: (CONEAUPA, 2021)

Sello ... ...ación
Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

La evaluación y acreditación en Panamá se realiza con el enfoque de niveles mínimos de calidad que está expresado en los estándares de la matriz de evaluación. No obstante, en el proceso de autoevaluación son las universidades las que deben establecer el nivel de calidad que desean alcanzar. De esta manera, los estándares incluidos en la matriz constituyen un referente para el cumplimiento de los indicadores propuestos por el CONEAUPA. En sus procesos internos, la universidad podrá aspirar a niveles más altos de cumplimiento.

Para cada indicador, el modelo sugiere medios de verificación los cuales están incluidos en la matriz de evaluación para orientar tanto a la institución en su autoevaluación como a los pares en la evaluación externa.

Los indicadores son las características observables y/o susceptibles de ser medidas cualitativa o cuantitativamente. Los indicadores se clasifican en Básicos y Secundarios. Los de indicadores Básicos son de carácter insoslayable que deben sustentados en evidencias completas y pertinentes, para el desarrollo de las funciones misionales. Los indicadores Secundarios son aquellos altamente recomendables, que la universidad debería demostrar que tiende hacia su cumplimiento.

En esta fase de desarrollo, el comité de evaluación interna de la universidad deberá:

- Identificar las fuentes de información (dependencias, órganos, personas, documentos, entre otros) por cada uno de los indicadores a ser valorados, para solicitarla.
- Identificar los grupos de interés fuentes de la información.
- Determinar por cada indicador establecido en la Matriz de Evaluación, las técnicas e instrumentos que reflejen mejor el estado de dicho indicador.

8.2.2 Consulta a los grupos de interés

Los grupos de interés son las personas o grupos internos y externos que brindan información pertinente sobre el quehacer de la universidad. Cumplen un papel relevante para el conocimiento en profundidad de las particularidades de los procesos de gestión, sus fortalezas y oportunidades de mejora de la institución.

La información recopilada de los grupos de interés, aportan detalles de la gestión institucional, sus fortalezas y oportunidades de mejora. De allí la importancia de realizar la consulta a estos estamentos.

Como referencia se muestra algunas de las técnicas e instrumentos que se aplican a los grupos de interés con buenos resultados para el insumo de la información al proceso de autoevaluación. La universidad valorará dependiendo de sus necesidades los instrumentos a utilizar.

Sello ... ...ación
Lo anterior es ...
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Cuadro No. 2 Técnicas e instrumentos aplicados a los grupos de interés para el insumo de la información, así como documentos que aportan al proceso de autoevaluación.

Grupos de interés para el insumo de la información	Técnicas	Instrumentos
Rectores, Decanos, Coordinadores de carrera, directores, administrativos	Entrevistas	Guía de entrevistas
Docentes, Investigadores, Estudiantes, Personal Administrativo y Técnicos.	Cuestionarios autoaplicados, audiencias abiertas	Cuestionario, guía de recopilación
Estudiantes, Investigadores, Docentes, Graduados y Empleadores	Grupos focales, audiencias abiertas	Guía de entrevistas, guía de recopilación
Documentos	**Técnicas**	**Instrumentos**
Plan Estratégico / Plan de Desarrollo, reglamentaciones, normas, datos estadísticos, proyectos y programas, entre otros documentos institucionales.	Matrices para análisis documental	Guía de análisis documental. Lista de Cotejo. Matrices.

Fuente: Elaboración CONEAUPA, 2020.

8.2.3 Diseño, elaboración y validación de los instrumentos

Las herramientas y técnicas de recolección de información que la universidad utilice serán aquellas que por su naturaleza responden al tipo de información que se requiere.

Para grupos numerosos se obtienen buenos resultados con la aplicación de cuestionarios mientras que, para grupos pequeños o individuos, con la entrevista, ya sean estructuradas o semi estructuradas. Para el análisis documental, la lista de cotejo o una matriz de análisis son recursos apropiados. En los casos en que sea recopilada la información mediante la observación, esta normalmente se realiza con una guía de observación.

Para la elaboración de los instrumentos es necesario realizar las actividades listadas a continuación, cuyo procedimiento formará parte del Informe de Autoevaluación.

- Redacción de los ítems de forma clara, procurando valorar un sólo aspecto por ítem.
- Definir la población objetivo, la muestra representativa para las situaciones que aplique y la técnica de muestreo que considere la representatividad de la población a quienes se aplicará el instrumento.

Sello ... ación
Lo anterior es ...
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

- Establecimiento de los periodos de aplicación, entrega y procesamiento de información.
- Validación de los instrumentos, ya sea por medio de juicio de expertos o a través de una prueba piloto, a fin de garantizar la validez y confiabilidad de los mismos.

8.2.4 Aplicación de los instrumentos

El comité de evaluación interna y las subcomisiones de la universidad, definen los criterios y procedimientos para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información.

Para la organización de la aplicación de los instrumentos es necesario identificar previamente:

- Tipo de información que se recopilará.
- Fuente de información.
- Responsable de recogerlas.
- Cronograma de entrega de los resultados.
- Responsable de recibir y procesar la información.

En esta etapa, la coordinación del comité vigila el cumplimiento de los tiempos del cronograma, la fidelidad de la aplicación de los instrumentos identificados, el análisis de la información, la garantía del relleno de los datos estadístico de gestión (Anexo 1) y evita la duplicación de la información. Es recomendable procurar que sea incluida la información recopilada en la sede principal como en las sedes regionales.

Es importante que los instrumentos sean aplicados simultáneamente en toda la institución para evitar el riesgo de sesgo de la información.

Para captar la atención de los diferentes grupos de interés que suministran información, se pueden emplear distintas estrategias de acuerdo con el siguiente cuadro.

Sello ... cación
Lo anterior es fiel copia
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: Julio, 2021.
		Página 26 de 35

Tabla 3.Estrategias para captar la atención a los grupos de interés.

Grupos de interés para el insumo de la información	Estrategias
Docentes, investigadores o personal administrativo	Organizar una reunión citada por la autoridad, explicar los objetivos y aplicar el instrumento.
Estudiantes	Seleccionar la hora, el grupo que tenga mayor número de estudiantes y aplicar el instrumento al grupo que está presente en cada turno, a la misma hora y día, en toda la institución.
Graduados	Planificar una capacitación, taller, encuentro, de acuerdo con los intereses de la especialidad, donde se explique la importancia y los beneficios del aseguramiento de la calidad y se proceda a aplicar los instrumentos.
Empleadores	Por ser un grupo que dispone de muy poco tiempo, se considera necesario organizar jornadas cortas y precisas, en las cuales se recopilen sus aportes.

Fuente: Elaboración CONEAUPA,2020.

Las fuentes de información documentales se pueden clasificar en internas y externas. Las internas comprenden los planes estratégicos, planes de desarrollo, reglamentaciones, normas, datos estadísticos de la institución, proyectos y programas, planes operativos, proyección financiera, informes anuales, políticas, reglamentos, material de difusión, informes evaluativos de actividades realizadas, sistemas de información, evaluación docente, entre otros documentos propios de la institución de utilidad para sustentar el informe de autoevaluación. Entre las fuentes externas se pueden incorporar las políticas nacionales y disposiciones nacionales relacionadas con las funciones de las instituciones de educación superior.

La información para esta fase de desarrollo se dispondrá de manera física y digital. En ambos casos debe estar organizada de forma tal que permita su fácil ubicación. Para el caso digital, es recomendable colocarla en un sitio intranet de la universidad con un sistema de codificación consistente con la trazabilidad de la información y citarla en el informe de autoevaluación y en sus anexos.

Luego de haber realizado la recolección y procesamiento de la información de acuerdo con los objetivos de la autoevaluación, la institución estará en condiciones de determinar las fortalezas y oportunidades de mejora, para priorizar las necesidades de mejoramiento. Es estrictamente necesario dejar constancia en el informe de autoevaluación de la metodología utilizada en el procesamiento de la información.

Sello [illegible] ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

8.2.5 Análisis de la información

El comité de evaluación interna de la universidad, con la información recabada previamente podrá realizar el análisis de los resultados y presentarlo a las autoridades de la institución para la toma de decisión.

El resultado del análisis de los hallazgos en el proceso de autoevaluación, constituye el sustento del informe de autoevaluación. Los resultados deberán analizarse en términos de cumplimiento de los indicadores, los estándares de calidad, las fortalezas y oportunidades de mejora en los factores evaluados.

Para la integración de los medios de verificación al informe de autoevaluación, es importante hacer referencia tanto los instrumentos aplicados como las diferentes fuentes de información. Las valoraciones deben ser consistentes cualitativa y cuantitativamente de acuerdo con el grado de cumplimiento de cada indicador.

En la evaluación institucional, para fines de acreditación como para fines de reacreditación, la rúbrica para la valoración del cumplimiento de los indicadores se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 4. Escala cualitativa y cuantitativa para el cumplimiento de las evidencias de los indicadores de la matriz, según el Modelo de Evaluación y Acreditación del CONEAUPA. 2020

Escala valorativa cualitativa	Valoración cuantitativa	Escala cuantitativa de referencia (1)	Descripción
Cumple totalmente	5	91 a 100	Cuando se cumple el indicador en todos sus aspectos, lo que está sustentado en evidencias pertinentes. Aspectos de mejora podrían ser contemplados con acciones realizables en un plazo menor a 1 año.
Cumple satisfactoriamente	4	81 a 90	Cuando el indicador tiene evidencias que sustentan su cumplimiento y los aspectos faltantes pueden superarse con acciones realizables en el corto plazo (1 año o menos), contemplados en el Plan de Mejoramiento.
Cumple parcialmente	3	61 a 80	Cuando el indicador tiene evidencias que sustentan su cumplimiento y presenta aspectos faltantes que pueden superarse con acciones realizables en el mediano plazo (1 a 3 años) contemplados en el Plan de Mejoramiento.
Cumple escasamente	2	41 a 60	Cuando el indicador no presenta evidencias pertinentes y se requiere de acciones de mejora realizables en el largo plazo (4 años o más) para su cumplimiento.
No cumple	1	0 a 40	Cuando no se cumple con los indicadores evaluados o no se presentan evidencias que permitan emitir un juicio acerca de su cumplimiento.

(1) Puede servir de referencia en los procesos de autoevaluación y de evaluación externa.

Salio [illegible] ación
Lo anterior es fiel [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
[signature]
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

8.2.6 Socialización y validación del informe preliminar

Luego de realizar la sistematización de la información, el comité de evaluación interna, con la autorización correspondiente, podrá compartir los resultados con los miembros de la comunidad universitaria, para su validación. En esta etapa se consensuan las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas que constituirán las bases para la formulación del plan de mejoramiento. Esta acción imprime legitimidad al estudio y genera pertenencia y compromiso que son clave para el desarrollo del plan.

En adición a la metodología elegida por la universidad, para hacer efectiva la socialización y validación de los resultados se podrán realizar talleres o audiencias abiertas que propicien la recopilación de sugerencias y aportes. Es importante dar a conocer los resultados de la socialización y validación a las autoridades de la universidad previo a su incorporación al informe final.

8.3 Elaboración del Plan de Mejoramiento

El plan de mejoramiento se elabora a partir de los resultados del proceso de autoevaluación en consonancia con el Plan de Desarrollo Institucional y los valores misionales de la universidad.

La institución elaborará el plan de mejoramiento institucional conforme al instructivo que se encuentra en el Anexo 2 de esta guía, el cual presenta el formato aprobado por el CONEAUPA.

8.4 Redacción del Informe de Autoevaluación

El informe de autoevaluación es una descripción cualitativa y cuantitativa del quehacer de la universidad en un momento dado, a partir del cual las autoridades pueden tomar decisiones para el desarrollo y proyección de la institución.

En el proceso de autoevaluación la universidad identifica y valora el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad, establecidos por el CONEAUPA.

De esta forma, en el informe de autoevaluación se incluye el reporte de los valores asignados por la institución cada uno de los indicadores de la matriz de evaluación y acreditación del CONEAUPA, los Datos Estadísticos de Gestión (Anexo 1) y el Plan de Mejoramiento Institucional formulado durante el proceso (Anexo 2).

Sello [illegible]ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

8.4.1 Criterios para la redacción del informe

Los criterios en los que se basa el informe son los siguientes:

- Responder a procedimientos metodológicos científicos y confiables.
- Estructurar el contenido del informe según los lineamientos del CONEAUPA.
- Redactar en secuencia lógica.
- Sustentar con medios de verificación el contenido del informe.
- Referenciar el estatus de la universidad con relación a los indicadores y estándares de calidad establecidos por el CONEAUPA.
- Dar relevancia a la participación de la comunidad universitaria.
- Señalar las fortalezas y oportunidades de mejora y las acciones propuestas.

8.4.2 Estructura del informe

La universidad debe considerar la siguiente estructura:

a. Portada. La portada constituye la primera hoja del Informe de Autoevaluación. Incluye los siguientes elementos: nombre de la institución, título del informe, ciudad y año de elaboración, sin encabezado ni pie de página.

b. Índice general que incluye los capítulos contenidos en el informe.

c. Índice de tablas, figuras y anexos con título y numeración.

d. Introducción

e. Objetivos de la autoevaluación

f. Antecedentes del proceso de autoevaluación.

g. Información general de la institución académica: constitución, antigüedad, evolución de la oferta, de la cobertura, población docente y estudiantil, y la descripción de su contexto y entorno.

h. Metodología empleada: conformación del comité de evaluación interna, participación de los miembros de la comunidad educativa, recolección y análisis, sensibilización, validación y elaboración del informe.

i. Aprendizajes: dificultades experimentadas y aciertos durante el proceso hasta la redacción del Informe de Autoevaluación.

j. Resultados específicos por factor de evaluación del modelo del CONEAUPA.

- Factores: síntesis de los hallazgos por factor de evaluación.

Sello [illegible] cación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá, 11 de Agosto de 2021
[illegible]
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

- Hallazgos: información referente a cada uno de los indicadores por factor de evaluación.
- Tabla de autovaloración para **cada uno de los indicadores.**
- Análisis crítico: identificación de las fortalezas y oportunidades de mejora por factor de evaluación.

k. Datos Estadísticos de Gestión (Anexo 1): Se incluye la información cuantitativa en correspondencia con la valoración del cumplimiento.

l. El plan de Mejoramiento Institucional (Anexo 2).

m. Conclusiones generales del proceso de autoevaluación.

n. Anexos: Estatuto, Plan de Desarrollo Institucional, Modelo Educativo, Modelo Curricular, documentos de respaldo del contenido del informe, instrumentos de recolección de información, análisis de datos, evidencias gráficas, sitios web, y otros que considere relevantes.

8.4.3 Aspectos de forma

El informe de autoevaluación se entrega al CONEAUPA con una carta formal acompañada de una versión impresa y una versión digital editable y de cada uno de los anexos, según convocatoria.

El formato para el contenido del informe es el siguiente:

- Tamaño de papel: carta (8 ½" por 11").
- Orientación: vertical.
- Márgenes: 3 cm. de margen izquierdo y 2 cm. de margen derecho, superior e inferior.
- Tipo y tamaño de letra y espacio: letra tipo Arial, tamaño 14 de letra para títulos y tamaño 12 para los subtítulos y texto, con sencillo entre líneas, espaciado 6/0.
- Numeración en romano desde la segunda página hasta el índice. Numeración en arábigos en las siguientes páginas, ambas en el centro del margen inferior.
- Encuadernación en anillado.
- Extensión máxima del documento: 100 páginas de contenido (sin contar los anexos).

Sello [illegible] cación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá, 11 de Agosto [illegible] 2021

Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

El formato para los anexos es el siguiente:

En el Anexo 1, Datos Estadísticos de Gestión, debe presentarse impreso y digital en versión editable en Excel, asegurándose que sea idéntico en impreso y en digital. La versión impresa en tamaño 8 ½" por 11", orientación horizontal.

El Anexo 2, Plan de Mejoramiento Institucional, tiene dos partes, una de texto en la que se explican los objetivos del plan, su justificación que describe la razón por la que se ha incluido cada uno de los proyectos y el alcance que especifica si es a nivel nacional o en una o varias sedes, y una parte con las tablas en Excel de los proyectos formulados. Ambas partes deben presentarse idéntico en forma impresa y digital.

La sección de texto deberá cumplir con los mismos parámetros de papel, orientación, tipo y tamaño de letra, previamente señalados en párrafos anteriores.

La sección de proyectos formulados debe seguir el formato aprobado por el CONEAUPA.

Sello ... cación
Lo anterior es fiel c... de su original
Panamá 11 de Agosto 2021

Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEAES. (2019). ANEXO II de la Resolución No. 43. *Guía de Autoevaluación. Mecanismo de Evaluación y Acreditación.* Asunción, Paraguay. http://www.aneaes.gov.py/v2/application/files/6215/8454/5425/Guia_Autoevaluacion_institucional.pdf

Asamblea Nacional. Ley 52 de 26 de junio de 2015. *Que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá, y deroga la Ley 30 de 2006.* https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27813_B/51278.pdf

Cadena Hurtado, L. A.; Zambrano Rodríguez, A. A.; León Castro, A. M.; Real Zumba, G. & Marilud Filian, C. Los procesos de autoevaluación en función de la calidad en la gestión de la educación. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, VI* (Edición Especial - julio de 2018). http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/213/800

Campo Herrera, M. S., & Ortega Navas, M. C. (2017). Validación del cuestionario de autoevaluación para unidades administrativas y de servicios. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 25* (2), 338-349. https://www.ingeniare.cl/index.php?option=com_ingeniare&view=d&doc=92/art15.pdf&aid=569&vid=92&lang=es

CONEAUPA. Resolución No. 1 de 1 de diciembre de 2010. *Por el cual se aprueban los Fundamentos del Modelo de Evaluación y Acreditación Institucional Universitaria de Panamá y el Proceso de Autoevaluación Institucional Universitaria de Panamá.* https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/26674/30714.pdf

CONEAUPA. Resolución No. 5 de 5 de marzo de 2020. *Por el cual se aprueba los Fundamentos del Modelo de Evaluación con fines de Acreditación Institucional.* https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28977/77705.pdf

Sello [illegible]ación
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA. Resolución No. 6 de 5 de marzo de 2020. *Por el cual se aprueba la Matriz de Evaluación y Acreditación Institucional Universitaria de Panamá.* https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28977/77706.pdf

CONEAUPA. Resolución No. 17 de 28 de diciembre de 2020. *Por el cual se aprueba la Matriz de Evaluación y Reacreditación Institucional Universitaria de Panamá.* https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29194/82735.pdf

Hernández Zambrano, Y.; Rodríguez Plasencia, A.; Medina Naranjo, G.; Cruz, P. A., Arregui Toro, C. D. & Macías Aguilera, Y. (). Breve caracterización de la autoevaluación institucional en los institutos superiores del sector industrial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, VI* (2). enero de 2019. http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticavvalores.com/index.php/dilemas/article/view/734

Márquez Pinedo, M.; Salazar Partida, J. M.; Esparza Rodriguez, A. & Quiñonez Tapia, F. Una mirada interna al proceso de calidad de los programas educativos en el Centro Universitario del Norte. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico, 8* (2) (mayo de 2019), 88-107. https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2019/05/pdf_ART-4-3C-EMPRESA-ED-38-VOL-8-N-2-1.pdf

Ministerio de Educación. Decreto Ejecutivo N° 539 de 30 de agosto de 2018. *Que reglamenta la Ley 52 de 26 de junio de 2015, que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Universitaria de Panamá.* https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28601_B/GacetaNo_28601b_20180830.pdf

Sánchez, M. & Paredes, C. Cambios en la calidad institucional generada en la Universidad Ecuatoriana a partir de la evaluación realizada en el 2013: Caso de estudio aplicado a una universidad privada y a una universidad pública. *Palermo Business Review, 18,* (noviembre de 2018), 201–233. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_11.pdf

Sello ... ación
Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Mde Benavides
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

ANEXO 1

DATOS ESTADÍSTICOS DE GESTIÓN

(Plantilla en archivo Excel)

Sello
Lo anterior es fiel
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021

Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	GUÍA PARA LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: Julio, 2021.
		Página 35 de 35

ANEXO 2

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Sello [illegible]
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

3. Información consolidada

Regresar al Índice

A. Principales cambios (al menos de los últimos 3 años)

		Proceso de acreditación anterior (año)*	Proceso de acreditación actual
N° de espacios y facilidades (sede principal)			
N° de espacios y facilidades (sedes regionales)			
N° total de carreras activas			
	Técnicas		
	Grado		
	Postgrado		
N° total de carreras activas por áreas del conocimiento (De acuerdo con Clasificación Internacional Normalizada de la Educación - CINE 2011)			
	1. Educación		
	2. Humanidades y artes		
	3. Ciencias sociales, educación comercial y derecho		
	4. Ciencias		
	5. Ingeniería, industria y construcción		
	6. Agricultura		
	7. Salud y servicios sociales		
	8. Servicios		
Matrícula nueva pregrado			0
Matrícula total pregrado			0
N° docentes			0

Sello
Lo anterior es fiel de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

N° de programas de Especialización activos		
N° programas de Maestría activos		
N° programas de Doctorados activos		
Matricula nueva postgrados		
Matricula total postgrados		
N° de carreras acreditadas		
N° de programas acreditados		

** Completar solo en caso de existir un proceso de acreditación previo*

B. Información por sede

Sede	Matricula total		N° docentes según jornada laboral		
	Matricula nueva	Matricula total	Tiempo Completo	Tiempo medio	Tiempo parcial

Sello
Lo anterior es fiel de su original
Panamá 11 de agosto de 2021
Secretaría Ejecutiva
CONEAUPA

CONEAUPA	INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL (ANEXO 2 DE LA GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL)	Código: AUTO-CONEAUPA-01
		Versión: 02 Revisión: 1
		Fecha: julio, 2021.
		Página 1 de 18

CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA DE PANAMÁ

(CONEAUPA)

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

(ANEXO 2 DE LA GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL)

Sello [illegible]
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

CONTENIDO

Presentación 3

Introducción 4

Objetivos generales 5

Objetivos específicos 5

1. La elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) 5

2. Metodología 6

3. Pasos conducentes a la adecuada elaboración del PMIA 6

4. Componentes del proyecto en el PMI 10

5. Difusión y Comunicación del PMI 16

6. Referencias 18

Lo anterior es fiel copia
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Presentación

El Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) es un documento donde se consignan las medidas para obtener la acreditación o para mejorar los aspectos puestos de manifiesto en el proceso de evaluación. Está conformado por un conjunto de proyectos y actividades planificadas internamente por las universidades, a partir de los hallazgos producto de la autoevaluación y las recomendaciones de los pares académicos que realizaron la evaluación externa.

En sentido general, el PMI está constituido por un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementará la institución para producir cambios en los resultados de su gestión, en respuesta a las áreas de mejora identificadas en su proceso de autoevaluación. El PMI constituye una herramienta para gestionar la calidad, que debe generar una dinámica grupal, fomentar el compromiso, la responsabilidad individual y de equipo, y la mejora institucional en su conjunto. Para ello, la universidad es responsable de promover la participación de la comunidad universitaria en el proceso de elaboración y garantizar el cumplimiento de los proyectos, en los periodos señalados.

Para las universidades que funcionan en la República de Panamá, el PMI se fundamenta en la planeación y el desarrollo de proyectos de mejoramiento continuo de la gestión de la institución.

Reconociendo que mejoramiento es un concepto de carácter continuo, que se traduce en una filosofía de trabajo, lo fundamental en el proceso es la identificación de aquellos aspectos en los cuales la propia institución siente que debe y puede llegar al nivel deseado. Por tanto, ceñirse a los resultados de la autoevaluación institucional como única fuente para elaborar un plan de mejoramiento es una vista parcial, pues el PMI va más allá, ya que para su elaboración requiere de los resultados de la autoevaluación institucional y del mejoramiento como filosofía de trabajo.

Esta guía tiene su fundamento jurídico en el artículo 27, del Decreto Ejecutivo No. 539 de 30 de agosto de 2018 que reglamenta la Ley 52 de 26 de junio de 2015, que rige el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria. De conformidad con el artículo 4 numeral 30 de la Ley 52 de 26 de junio de 2015, es fundamental que la universidad cumpla con el PMI presentado, durante la vigencia de la acreditación.

Fiel ...
Lo anterior es ...
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Introducción

Este instructivo está orientado a la elaboración del PMI a partir del proceso de Autoevaluación que se presenta al CONEAUPA con fines de acreditación; aporta aspectos que coadyuvarán a las universidades en el logro de los objetivos propuestos.

Se incluyen orientaciones teóricas, los aspectos esenciales según el modelo de evaluación del CONEAUPA, con especificaciones sobre el horizonte y la estructura del PMI. Se describe en forma breve la metodología que deben seguir las universidades en aras de unificar los planes de mejoramiento entregados ante el CONEAUPA, citando prácticas universales tales como el análisis FODA, la Matriz Eisenhower -Instrumento para clasificar tareas en el tiempo en el proceso de gestión de calidad, el análisis de Causas y Efectos, el método SMART para planteamiento de Objetivos Inteligentes y el método SCREM de validación de indicadores.

Se prevé que, con este instructivo, las universidades podrán tener una herramienta de orientación válida desde el punto de vista práctico con cuyo uso preparen adecuadamente el PMI y alcanzar los beneficios de la elaboración de planes de mejoramiento adicionales a los requerimientos del CONEAUPA.

Se incluye en el instructivo una breve descripción de las partes que conforman los proyectos y un formato para su esquematización, previo a la entrega del informe de Autoevaluación al CONEAUPA con fines de acreditación.

Además, el instructivo hace referencia a los elementos que deben servir de apoyo a la universidad para realizar el ajuste al PMI, después de la acreditación.

Lo anterior es ... de su original

Panamá 11 de Agosto 2021

Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Objetivos generales

1. Proporcionar a las universidades un instrumento útil para la elaboración, desarrollo y seguimiento del PMI, a partir de los resultados obtenidos en el proceso de autoevaluación con fines de acreditación.
2. Orientar a las universidades y a los grupos de interés en la elaboración de proyectos viables para su inclusión en el PMI.
3. Unificar la forma y fondo de los PMI elaborados por las universidades, presentados ante el CONEAUPA, de acuerdo con las normativas, para fines de acreditación.

Objetivos específicos

1. Dilucidar la importancia y los fundamentos del PMI.
2. Explicar el uso de los formatos aprobados para presentar el PMI.
3. Orientar el proceso para la elaboración del PMI.
4. Señalar los aspectos esenciales para la elaboración del PMI.
5. Fomentar el compromiso de las universidades en el desarrollo de acciones que conduzcan al mejoramiento de la calidad en la educación superior.
6. Coadyuvar en el desarrollo de capacidades del personal técnico y administrativo en la formulación, desarrollo y seguimiento del PMI.
7. Socializar los lineamientos generales para la construcción y operativización del modelo CONEAUPA por factor y en forma de proyectos, uniformado con las universidades del país.

1. La elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) aspectos recomendados

El objetivo principal del PMI es desarrollar un conjunto de acciones pertinentes y efectivas, en el marco de la normativa del CONEAUPA, para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de autoevaluación, en procura de lograr el mejoramiento de la institución.

Para la elaboración del PMI se requiere establecer los objetivos generales, que se propone alcanzar y planear los proyectos y las actividades necesarias para conseguirlos. El PMI permite establecer el nexo con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) de la universidad.

...ación
Lo anterior es ...
de su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

En el esquema de trabajo del CONEAUPA, el PMI está conformado por el conjunto de proyectos que la institución considera indispensables para atender las necesidades detectadas en los hallazgos del proceso de autoevaluación. Se denominará proyecto al conjunto de actividades, que serán desarrolladas, con unos productos o resultados especificados, con tiempo de terminación identificado.

El modelo aprobado por el CONEAUPA para el PMI está diseñado de manera tal que las universidades presenten sus acciones de mejoramiento con la modalidad de proyectos, los cuales deben ser relacionados con los factores, componentes, subcomponentes, estándares e indicadores de la matriz de evaluación institucional. Por cada factor de evaluación pueden formularse uno o varios proyectos.

El PMI deberá tener un horizonte a cinco (5) años. Las universidades desarrollan los proyectos incluidos en el PMI y darán cuenta de los resultados y logros en los mismos durante el período de vigencia de la acreditación otorgada. Durante este periodo, el equipo técnico de evaluación y acreditación del CONEAUPA, realizará un monitoreo y el reporte al Pleno del Consejo acerca de los avances alcanzados según los objetivos definidos en el PMI.

2. Metodología

El PMI es un documento donde se consignan las medidas determinantes con las que se compromete la universidad para obtener la acreditación. Debe estar constituido por el conjunto de proyectos y actividades planificadas internamente por las universidades, a partir de los hallazgos de la autoevaluación en la que se conocen las principales fortalezas y se identifican los aspectos en los que se deben hacer correctivos y mejoras.

El PMI se constituye en un objetivo del proceso de mejoramiento continuo, por lo que su elaboración requiere el apoyo, respaldo y el involucramiento de todas las áreas a lo interno de la universidad, así como de la integración de los directivos tomadores de decisión sobre los cambios que desean en la institución. Debe ser elaborado con objetividad considerando su viabilidad, a partir de la clara definición de los objetivos y la calendarización de sus actividades.

3. Pasos conducentes a la adecuada elaboración del PMIA

La elaboración del PMI conlleva los siguientes pasos:

a) Identificación de las áreas de mejora.

b) Detección de las causas que inciden en la situación diagnosticada.

c) Selección de las actividades.

d) Estructuración de proyectos, según prioridad.

Sello
Lo anterior es fiel y
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

e) Aseguramiento de la coherencia de los componentes internos en los proyectos.

A continuación, se detallan los pasos mencionados:

3.1 Identificación de las áreas de mejora

El instrumento que de forma más habitual se utiliza para este paso es el análisis FODA que recibe su nombre por las iniciales de los cuatro puntos de: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades (necesidades de fortalecimiento o limitaciones) y Amenazas.

Las fortalezas son los elementos internos y positivos que diferencian a la universidad de otras similares; oportunidades son factores positivos externos, que se generan en el entorno que, una vez identificados, pueden ser aprovechados; las debilidades se refieren a necesidades de fortalecimiento o limitaciones como elementos, recursos, habilidades y actitudes presentes de la institución, que en cierto modo constituyen escollos para lograr los objetivos en los tiempos deseados y las amenazas son situaciones contrapuestas, externas, que pueden convertirse en obstáculos, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para revertirla y sacar el mejor provecho.

Otro instrumento es la matriz Eisenhower que permite un análisis de frecuencia de las actividades requeridas por la institución en el proceso de gestión de calidad, colocándolas en una matriz dos por dos. En la celda I estarán las importantes; en la celda II, las urgentes importantes; en la celda III, se colocarán las urgentes no importantes y en la cuarta celda las no urgentes no importantes.

Sello ... cación
La anterior es ...
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
CONEAUPA

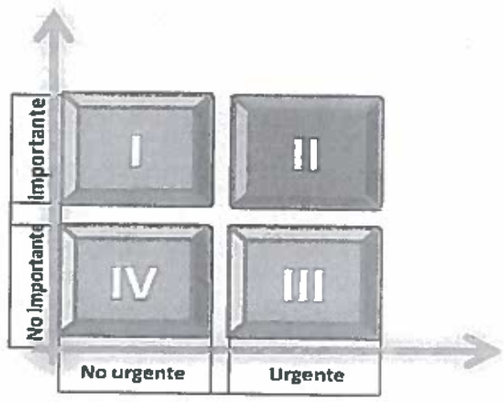

Figura 1. Matriz Eisenhower. Instrumento para Clasificar tareas en el tiempo en el Proceso de Gestión de Calidad.

Elaboración: CONEAUPA – original de Stephen Covey-7 Hábitos de las Personas Altamente Eficientes.

Este instrumento permite, al equipo humano involucrado en la elaboración del PMI, la identificación de las actividades que realizará, priorizando en aquellas contenidas en la celda II (urgentes importantes).

Los criterios y la dinámica de trabajo de la universidad dictarán las pautas para el tratamiento que la institución necesita dar a las actividades contenidas en la celda I (no urgentes importantes) y la celda III (urgentes no importantes) en su camino hacia el mejoramiento de la calidad y la excelencia, como a la actividad de elaboración del PMI.

3.2 Detección de las causas que inciden en la situación diagnosticada

La identificación de las causas que inciden en la situación diagnosticada ayudará a establecer los proyectos que la universidad debe desarrollar y estará en capacidad de establecer un orden de prioridades para la selección de actividades.

Sello ... ación
Lo anterior es ...
de su original
Panamá, 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

3.3 Selección de las actividades

Los proyectos se desagregan en un conjunto de actividades, que deberán ser priorizadas con plena libertad. Las restricciones se deben mirar después de la priorización en las que la universidad elige los proyectos más apremiantes para su incorporación en el PMI.

La coherencia entre la identificación de causas y la desagregación de las actividades debe ser claramente visible en la estructura de cada proyecto dentro del PMI. Debe evidenciarse la correspondencia de los proyectos con la misión y visión de la universidad y los hallazgos de la autoevaluación, aún en conocimiento de que los recursos siempre son escasos.

3.4 Estructuración de proyectos, según prioridad

Las actividades o acciones de mejora, según su alcance, se estructuran en proyectos, los que permitirán a la institución alcanzar resultados específicos que redundarán en su beneficio y del cumplimiento de los estándares e indicadores según los hallazgos de la autoevaluación.

Jerarquizar las actividades, realizar una planificación (qué hacer, cómo hacer, quién ha de hacer, con cuánto hacer, dónde hacer y cuándo hacer), identificar objetivos a alcanzar en las áreas de mejora priorizadas, contribuirá a elegir los proyectos viables al momento de estructurar el PMI.

Se pueden diseñar uno o más proyectos por área de mejora identificada. Cada proyecto debe contener desglosadas las actividades que tributan hacia el objetivo planteado. Es importante que, al elaborar el objetivo de cada proyecto, se tenga en cuenta el talento humano y los recursos físicos de que dispone la universidad, así como evaluar la necesidad de acceder a los recursos financieros requeridos por el proyecto, de forma que se garantice la viabilidad de su implementación. Además, es necesario capacitar a los involucrados y ofrecer inducción para garantizar una buena participación.

3.5 Aseguramiento de la coherencia de los componentes internos en los proyectos.

Para garantizar que los proyectos incluidos en el PMI sean efectivos deben contar con los siguientes atributos:

- **Consensuados**: Los proyectos o acciones de mejora a ejecutar deben ser debatidas y consensuadas entre todos los involucrados.

Sello ... ación
Lo anterior es ...
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

- **Coherentes:** Los proyectos a ejecutar deben ser coherentes con las mejoras identificadas en el proceso de autoevaluación y los objetivos que se pretenden lograr.
- **Realistas:** Las acciones deben ser viables para poder realizarlas.
- **Flexibles:** Sin que se pierda el objetivo original, los proyectos deben ser susceptibles de ser modificados por imprevistos del contexto.

4. Componentes del proyecto en el PMI

Los proyectos en el modelo del CONEAUPA, serán esquematizados, en forma de matriz, según formato descrito en el Cuadro No. 1, adjunto a este instructivo. Los componentes de un proyecto son los siguientes:

a) Título o nombre del proyecto.

b) Objetivo general del proyecto.

c) Objetivos específicos.

d) Criterio para su inclusión en el PMI.

e) Factor de evaluación de la matriz.

f) Área de mejora (necesidad del proyecto).

g) Actividades.

h) Indicadores a los cuales responde cada actividad dentro del proyecto.

i) Indicadores de la actividad.

j) Recursos.

k) Fecha inicio/fin.

l) Medios de verificación.

m) Responsables.

n) Observaciones.

A continuación, se incluye una breve descripción del alcance de cada componente del proyecto y una orientación para su elaboración y uso.

Sello [illegible]
Lo anterior es [illegible]
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

4.1 Título o nombre del proyecto

El título es importante pues es el nombre que lo identifica y le da carácter, debe ser directo y preciso, de tal forma que al leerlo se tenga una idea clara del tema, lugar o periodo específico que deben aparecer en el título. El nombre se escribe en nominativo y está compuesto por dos partes: un proceso (en qué consiste lo que se hará), y un objeto (sobre qué se hará).

En la figura 2, se presentan ejemplos de procesos y objetos según área de mejora para la construcción del nombre de un proyecto.

Figura 2. Ejemplo de procesos y objetos según área de mejora.

Fuente: elaboración del equipo técnico de CONEAUPA.

4.2 Objetivo general del proyecto

Para cada proyecto se establece un objetivo general que representa el cambio deseado en un plazo determinado.

Una vez identificadas las causas del problema, se debe tomar la decisión de por dónde empezar a mejorar y en base a ello, formular el objetivo y fijar el período de tiempo para su consecución, tomando en cuenta que los mismos deben cumplir las siguientes características:

- **Viables:** posibilidad de ser cumplidos.
- **Cotejables:** en tiempo y grado de cumplimiento.
- **Flexibles:** susceptibles de modificación ante contingencias no previstas sin apartarse del enfoque inicial.

Sello de autenticación
La anterior es fiel copia
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

- **Comprensibles:** cualquier agente implicado debe poder entender qué es lo que se pretende conseguir.
- **Obligatorios:** voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución.

4.3 Objetivos específicos

Definen claramente el resultado que se pretende alcanzar con las actividades que se ejecutarán. El objetivo representa qué se busca con el proyecto; es la pretensión, la aspiración, indica dónde se desea llegar. Es la expresión del resultado esperado con el desarrollo del proyecto.

Ejemplo: Equiparar la clasificación de las categorías docentes con los estándares internacionales.

El objetivo debe ser redactado en infinitivo y guardar estrecha relación tanto con el título como con las actividades del proyecto.

Es de especial utilidad tomar como referencia el método SMART, para plantear objetivos inteligentes, el cual contiene 5 adjetivos que permitirán definir objetivos de forma eficaz. A continuación, se presenta el método SMART para el planteamiento de objetivos:

S	(Specific):	Específico, es decir lo más concretos posible.
M	(Mesurable):	Medible.
A	(Achievable):	Realizable, alcanzable. Un objetivo inalcanzable genera un efecto negativo y desmotivación en el equipo. Debe consensuarse con las personas involucradas hasta qué punto es realizable el objetivo.
R	(Realistic):	Realista. Los objetivos deben estar al alcance de las posibilidades.
T	(Time-Bound):	Acotado, establecido en el tiempo.

Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

4.4 Criterio para su inclusión en el PMI.

En los proyectos que conformarán el PMI se deberá revelar el criterio para su inclusión como sigue:

- Sostener e incrementar el nivel de calidad ya alcanzado, es decir, para aprovechar oportunidades, explotar fortalezas, atender amenazas o superar situaciones no deseadas, evidenciadas en el funcionamiento actual de la institución en el informe de autoevaluación y,
- Subsanar debilidades detectadas, es decir, para responder al cumplimiento de los estándares e indicadores no alcanzados, conforme a la matriz de evaluación del CONEAUPA.

4.5 Factor de evaluación de la matriz

Nombre del factor de evaluación, según la matriz de evaluación con fines de acreditación del CONEAUPA, en los que se enmarca el estándar e indicadores señalados en "necesidad del proyecto". Puede ser más de un factor, componente y subcomponente.

4.6 Área de mejora (necesidad del proyecto)

Componente o subcomponente de la matriz de evaluación del CONEAUPA, cuya ausencia genera el proyecto, producto de hallazgos en el proceso de autoevaluación. Puede ser más de un estándar e indicador.

4.7 Actividades.

Las actividades corresponden a aquellas acciones que se llevan a cabo para atender la oportunidad de mejora en el área identificada y alcanzar el objetivo propuesto. En un proyecto habrá un número tal de actividades que, en el orden secuencial de ejecución, conducirán hacia el objetivo o al resultado esperado con su desarrollo. Normalmente las actividades son listadas en orden cronológico y su lectura debe dejar claro que al finalizar la última actividad estará alcanzado el objetivo del proyecto para el periodo previamente definido.

Las actividades deben ser:

- numeradas dentro de cada proyecto,
- redactadas en forma nominal, no en infinitivo,

Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

- concretas, y
- definidas de manera que su indicador de seguimiento dé cuenta de su progreso.

Las tareas que la universidad establezca para lograr el cumplimiento de las actividades no se presentan en el PMI, sino que son para su consumo interno.

4.8 Indicadores a los cuales responde cada actividad dentro del proyecto

Cada proyecto del PMI debe indicar a qué indicadores de la matriz de evaluación responden las actividades incluidas. Una actividad, según su alcance, puede responder a uno o varios indicadores de la matriz institucional.

4.9 Indicadores de la actividad

En el modelo del CONEAUPA, los indicadores son los elementos que permiten medir el grado de avance hacia el resultado esperado con el desarrollo de la actividad; son parámetros de medida por medio de los cuales se determina el logro de los objetivos, a partir de los resultados esperados. Pueden ser cuantitativos o cualitativos; deben ser observables y demostrar que el objetivo está siendo alcanzado.

Estos indicadores contribuyen a orientar la asignación de recursos; focalizar los esfuerzos y reforzar la responsabilidad de los actores asignados a la actividad y al proyecto; además de ofrecer información de la autoevaluación y la rendición de cuentas en términos de progreso. Al verificar el cumplimiento del PMI, el punto de referencia principal serán los indicadores y el período de tiempo establecido.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de indicadores:

Indicadores cuantitativos: porcentajes de proyectos aprobados; m2/persona; tasa graduados/matriculados; frecuencia de reuniones/mes.

Indicadores cualitativos: grado de cooperación del profesorado en las actividades y programas organizados por la universidad.

Para indicadores de actividad cualitativos, la institución se apoyará en los medios de verificación o las evidencias que implican el cumplimiento del indicador.

Para validar los indicadores de seguimiento se puede recurrir a los criterios CREAM+, que consignan las características de un buen indicador de seguimiento.

Lo anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Clear	Claro
Relevant	Pertinente
Economic	Económico
Assignable	Asignable
Monitorable	Objeto de monitoreo a partir de datos validados
+	Agrega valor significativo para la comprensión de la actividad

4.10 Recursos

En los proyectos se deben especificar los recursos económicos (materiales, financieros, humanos, tecnológicos) que se destinarán y las alianzas que se van a realizar para alcanzar el objetivo del proyecto.

Se deben identificar los recursos que no son de las operaciones diarias de la institución; sino montos presupuestados asignados que permitan conocer la viabilidad del proyecto y las prioridades de la institución.

4.11 Fecha inicio/fin

Cada actividad o acción de mejora colocada en el plan debe quedar enmarcada dentro de una fecha de inicio de su ejecución y la fecha en que debe terminar. Esto es importante porque hay acciones que, por su naturaleza, podrán realizarse inmediatamente, pero otras de mayor complejidad y recursos requerirán más tiempo para su realización.

4.12 Medios de verificación

Se refiere a los medios para verificar el progreso en el desarrollo de las actividades o el cumplimiento de los indicadores, tales como documentos, sistemas, entre otros.

Es fiel copia
de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaría Ejecutiva
CONEAUPA

4.13 Responsables

Se refiere a la persona, unidad o equipo a quien(es) corresponde o se le asigna la responsabilidad de ejecutar una o varias de la(s) acción(es) de mejora dentro de los factores.

4.14 Observaciones

En el renglón de observaciones se tiene la oportunidad de incluir información que puede contribuir a especificar o dar detalles sobre algún aspecto del proyecto, la actividad, de la periodicidad, del indicador de seguimiento, de los recursos.

4.15 Difusión y Comunicación del PMI

El PMI debe ser difundido y comunicado por el equipo de autoevaluación a todos los integrantes de la organización para su conocimiento, apoyo e involucramiento colectivo en la obtención de sus resultados.

El PMI debe ser sustentado en la búsqueda de elevar el nivel de calidad de la universidad, en correspondencia con elementos importantes como los siguientes:

a. Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y los Planes Operativos Anuales (POA) correspondientes

e. Diagnósticos propios, diagnósticos nacionales e internacionales como referentes

f. Planes de desarrollo nacional; planes de gobierno; políticas nacionales de ciencia, tecnología e innovación, entre otros documentos

g. Líneas prioritarias de organismos orientadores de la educación superior

h. Directrices institucionales que considere importantes para el mejoramiento de su calidad.

Cuando una universidad inicia un proceso de gestión de calidad suele enfocarse en cumplir lo que solicita el organismo de acreditación, pero debe comprender que eso es solo una parte. La institución debe intentar obtener logros mayores que los que estipula la acreditación y preocuparse por desarrollar una capacidad creciente de manera sistemática y sostenida para hacer frente a las necesidades y demandas de la sociedad, en correspondencia con sus propósitos declarados (misión y visión). El cumplimiento con los indicadores del modelo de evaluación del CONEAUPA será una consecuencia lógica de ese propósito.

Es anterior es ... de su original
Panamá 11 de Agosto 2021
Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA

Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá CONEAUPA	**INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL (ANEXO 2 DE LA GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL)**	Código: AUTO-CONEAUPA-01 Versión: 02 Revisión: 1 Fecha: julio, 2021. Página 17 de 18

Formato de PMI aprobado por el CONEAUPA

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL CON FINES DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

UNIVERSIDAD _____

PERIODO: _____ - _____

1. Título o nombre del proyecto							
2. Objetivo General del Proyecto							
3. Objetivos específicos							
4. Criterio para su inclusión en el PMI.	a) Sostener o incrementar el nivel de calidad ya alcanzado		(escribe aquí la Descripción)				
	b) Subsanar debilidades detectadas		(escribe aquí la Descripción)				
5. Factor de evaluación de la Matriz							
6. Área de Mejora (Necesidad del Proyecto).	Componente de la Matriz de evaluación						
	Subcomponente de la Matriz de evaluación						
	Otro (Especificar)						
7. Actividades	8. Indicadores a los cuales responde cada actividad dentro del Proyecto	9. Indicadores de la actividad	10. Recursos	11. Fecha inicio/fin	12. Medios de verificación	13. Responsables	14. Observaciones

Es fiel a su original
Panamá 11 de Agosto de 2021
CONEAUPA

6. Referencias

Aristizábal, M., Ramírez, P., & Sánchez, M. (2005). Guía para la elaboración del plan de mantenimiento y Mejoramiento. Antioquia: Publicaciones Universidad de Antioquia – Vicerrectoría de Docencia. Colombia.

https://www.academia.edu/4331970/Gu%C3%ADa_para_la_elaboraci%C3%B3n_del_plan_de_mantenimiento_y_mejoramiento

Asamblea Nacional de Rectores (2005). Modelo de Autoevaluación con fines de mejoramiento de las carreras universitarias. Dirección General de Investigación y Acreditación Universitaria. Publicaciones de la Asamblea Nacional de Rectores. Lima, Perú. https://issuu.com/cgoyburo/docs/modelo_autoevaluacion_anr

Covey S. (1997). Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Espasa Libros. España.

CEAACES. Documento Guía para la elaboración y evaluación de planes de mejoramiento y planes de fortalecimiento institucional, de las instituciones de Educación Superior. Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de La Calidad de la Educación Superior. República del Ecuador. http://evaluacion.espoch.edu.ec/joomla/images/stories/documento-guia-elaboracion-de-planes-ies.pdf

SINAES. (2018). Guía para la elaboración y revisión del compromiso de mejoramiento. https://www.sinaes.ac.cr/documentos/Guia_para_la_Elaboracion_y_Revision_del_CM.pdf

Toro J. (2012). Gestión interna de la calidad en las instituciones de educación superior. Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). RIL Editores. Chile.

UPTC (2010). Guía para la formulación del Plan de Mejoramiento - Resultado de la Autoevaluación de Programas Académicos. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - Comisión de Verificación de Condiciones Institucionales de Calidad. Tunja, República de Colombia. https://es.calameo.com/read/004285127e0309852a2c0

UTS (2019). Guía para la elaboración del Plan de Mejoramiento. Unidades Tecnológicas de Santander – Oficinas de Autoevaluación y Calidad. Bucaramanga, República de Colombia. http://190.145.218.93/oaca/images/Guia_elaboracion_plan_de__mejoramiento.pdf

Lo anterior es ... de su original

Panamá 11 de Agosto 2021

Secretaria Ejecutiva
CONEAUPA