



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

CEA Centro de
Evaluación Académica

Unidad de Seguimiento

La asesoría de seguimiento en la Universidad de Costa Rica (UCR). Un panorama general

Elaborado por: Mag. Elsiana Guido Guido

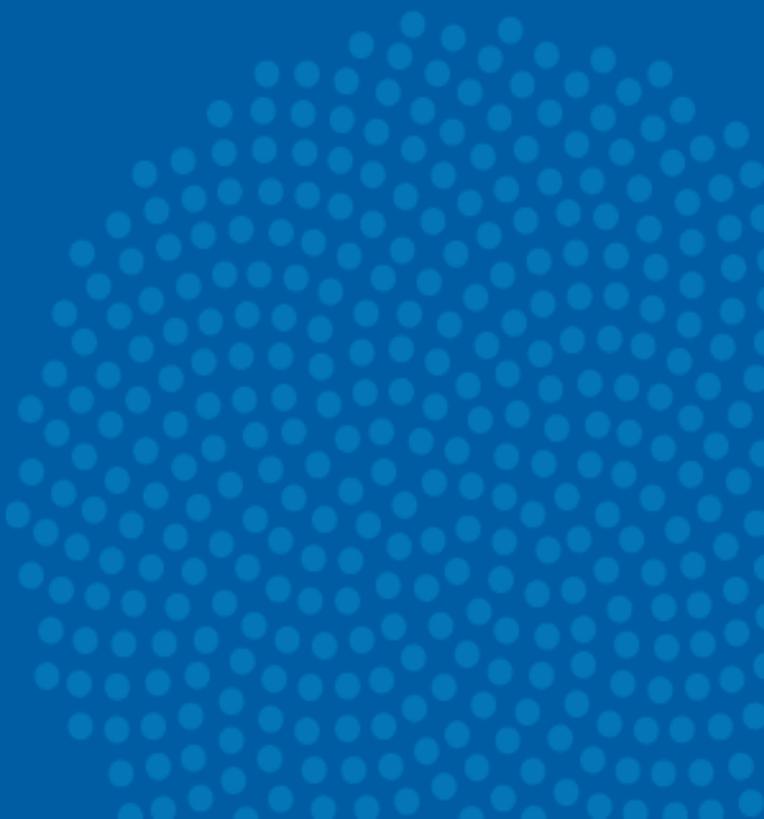
Colaboración de: Mag. María Acuña Rodríguez y
Licda. Ingrid Villarreal

Diagramado por: Licda. Mariela Barquero
Programa de Evaluación Académica

Centro de Evaluación Académica (CEA)

20 de enero, 2020

Versión 1.0



Contenido

Presentación.....	3
Intervenciones de la asesoría de seguimiento.....	3
1. Elaboración del compromiso de mejoramiento.....	5
2. Análisis y presentación del compromiso de mejoramiento durante la evaluación externa y revisión del informe de pares	15
3. Apoyo en el cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por las carreras y en la gestión de la calidad.	20
4. Presentación de Informes de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento (IACCM)	23
A manera de conclusión.....	27
Referencias bibliográficas	28

Presentación

El objetivo de este documento es proporcionar a las carreras en procesos de autoevaluación o autorregulación, un panorama general de la asesoría de seguimiento que le brinda el Centro de Evaluación Académica (CEA). Se pretende que queden claros los diversos momentos de esta asesoría, tanto antes como después de la obtención de la acreditación con una agencia externa (nacional o internacional), o en los procesos de certificación interna con la Universidad de Costa Rica (UCR).¹

Intervenciones de la asesoría de seguimiento

Se han identificado cuatro momentos importantes en donde interviene la asesoría de seguimiento brindada por el CEA, como parte de los procesos de autoevaluación, autorregulación y gestión de la calidad que se llevan a cabo en las carreras universitarias; esos momentos son los siguientes:

1. Elaboración del compromiso de mejoramiento.
2. Análisis y presentación del compromiso de mejoramiento durante la evaluación externa y revisión del informe de pares.
3. Apoyo en el cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por las carreras y en la gestión de la calidad.
4. Elaboración de informes de cumplimiento de los objetivos contenidos en el compromiso de mejoramiento.

¹ Los procedimientos que se describen se basan, sobre todo, en la experiencia del CEA con la agencia Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior- SINAES por ser esta la agencia con la que la mayor parte de las carreras se han acreditado en la UCR.

Los diferentes momentos mencionados se pueden visualizar en el esquema que se presenta a continuación (Figura 1), en donde se ubica cada momento en la fase que le corresponde, ya sea la de autoevaluación, evaluación externa o mejora continua.



Figura 1. Infografía que sintetiza los momentos del proceso de autoevaluación y gestión de la calidad, señalando los aportes específicos desde la asesoría de seguimiento.² Fuente: Elaborado por María del Carmen Acuña Rodríguez, 2019.

Seguidamente se presentan las características de cada momento, de manera detallada.

² La infografía se puede ver también en la aplicación Genially, disponible en: <https://view.genial.ly/5da776f41696c00fbda941de/horizontal-infographic-timeline-momentos-asesoria-seguimiento>

³ Es recomendable que, durante el proceso de autoevaluación, se realice una reflexión profunda y un análisis colegiado de las posibles causas de las debilidades encontradas.

1. Elaboración del compromiso de mejoramiento

¿En qué consiste esta fase?

Durante esta fase la carrera elabora un documento en el que define, de manera precisa, cuáles son las debilidades encontradas durante el proceso de autoevaluación. También, se definen de manera clara las causas para cada debilidad y, de manera colegiada, se plantean objetivos de mejora, actividades que ayuden a solventarlas y sus respectivos indicadores. Esto se elabora en un proceso participativo, de discusión académica en donde están representados todos los interesados y partes de la unidad académica. El documento resultante evidencia el acuerdo al que se llegó y constituye el Compromiso de Mejoramiento (CM) que usualmente se presenta en un formato matricial.

¿Cuándo se inicia la elaboración del compromiso de mejoramiento?

La elaboración del compromiso de mejoramiento inicia con la detección de las debilidades, durante el proceso de autoevaluación; sin embargo, es al finalizar la autoevaluación que se puede tener un listado completo de todas las debilidades, así como de las fortalezas encontradas. Para construir el CM es necesario priorizar las debilidades y obtener un listado depurado de las mismas.

En la figura 2 se ilustran los diferentes tipos de asesoría que brinda el CEA a las carreras, durante el proceso de autoevaluación. De este modo, se visualiza la interrelación entre la asesoría de autoevaluación, la asesoría estadística y la asesoría de seguimiento. 4 Estos

4. Se debe anotar que el CEA cuenta con procedimientos específicos para cada tipo de asesoría.

equipos de asesoría trabajan de forma conjunta, se comparte información y experiencias que permiten dar una asesoría integral.



Figura 2. Diferentes tipos de asesorías presentes en el proceso de autoevaluación de las carreras universitarias.

Fuente: Elaborado por Elsiana Guido, 2019

¿Cómo se obtienen las debilidades del compromiso de mejoramiento?

El listado de debilidades se obtiene, de manera ágil, cuando la carrera, durante el proceso de autoevaluación ha utilizado *la Matriz integradora* desarrollada en el CEA. Esta matriz consiste en un instrumento que sistematiza toda la información resultante de la autoevaluación de la carrera; en él la carrera puede ir valorando cada uno de los criterios y obtener, al final, una valoración de su estado real, así como la identificación de las debilidades y fortalezas. Precisamente como el instrumento permite enlistar las

debilidades encontradas, se convierte en un insumo fundamental para la elaboración del CM.

En esta fase de autoevaluación, análisis y redacción del informe de autoevaluación, la carrera cuenta con la asesoría de evaluación del CEA, de manera que se les capacita en el uso de la Matriz integradora como un instrumento sistematizador de los hallazgos.

¿Qué significa priorizar las debilidades?

En el CM se incluyen las debilidades priorizadas por la carrera, es decir aquellas debilidades en las que se llegó al acuerdo que tienen realmente un impacto sustantivo en la calidad de esta. Se decide entonces incluirlas, precisamente porque atenderlas permitirá a la carrera tener un salto cualitativo, contundente, en materia de calidad y mejora continua.

Aquellas otras debilidades detectadas por la carrera, que si bien es cierto son relevantes, pero con un impacto estrictamente operativo y que no tienen tanto impacto en su calidad, pueden ser atendidas por otros mecanismos internos de gestión y no necesariamente deben incorporarse al CM.

Con las debilidades encontradas y priorizadas durante el proceso de autoevaluación se inicia, entonces, la construcción del CM; sin embargo, posteriormente el CM será modificado debido a que se le agregan insumos derivados de procesos previos y posteriores a la visita de pares, tal y como se detalla seguidamente:

a. El resultado de la evaluación académica del informe de autoevaluación, realizado por las personas asesoras de autoevaluación.

Antes de ser remitido a la agencia respectiva, el informe de autoevaluación es objeto de una revisión técnica y académica en el CEA, la cual es realizada por el

equipo que asesoró a la carrera durante el proceso de autoevaluación. Como producto de esta tarea, se genera un informe de revisión que contiene valoraciones e insumos que pueden modificar el CM anteriormente construido; por lo anterior, a menudo se deben realizar ajustes en las debilidades encontradas por la carrera y las valoraciones realizadas por el equipo asesor.

De este modo, es necesario que la carrera analice el informe de revisión realizado por el personal asesor en evaluación y, a partir de las valoraciones ahí emitidas, modifique en lo que corresponda, el CM elaborado.

b. Informe de evaluación externa.

Una vez que se han remitido a la agencia el informe de autoevaluación y el compromiso de mejoramiento y realizada la visita de evaluación externa (que es parte del proceso de acreditación de la agencia), se cuenta con un informe que recoge los hallazgos de esta evaluación por parte del equipo de pares; este análisis incluye valoraciones que pueden afectar el CM enviado a la agencia. Este nuevo insumo puede tener implicaciones en el CM por medio de adiciones o modificaciones de debilidades, objetivos, actividades, indicadores o períodos de ejecución, entre otros aspectos.

La carrera debe reaccionar a este informe y referirse a aquellas valoraciones realizadas por el equipo de evaluadores, catalogadas como deficientes e insuficientes con las que no esté de acuerdo. Los argumentos deben plasmarse en un oficio que se dirige a la agencia, aportando las evidencias que se consideren pertinentes. Es importante que la carrera realice este ejercicio junto con la asesoría de evaluación y seguimiento porque los criterios que acepte como suficientes o insuficientes, es decir, aquellos que no se justifiquen o argumenten deben, posteriormente, ser incorporados al CM.

a. Recomendaciones del Consejo de Acreditación de la agencia.

Una vez que el Consejo de Acreditación de la agencia analiza la situación de la carrera en cuestión emite, con frecuencia, recomendaciones adicionales que modifican en alguna medida el CM.

La figura 3 ilustra lo anteriormente descrito y presenta los insumos que utiliza una carrera universitaria para la elaboración del CM.



Figura 3. Insumos utilizados para la elaboración de los CM. Fuente: Elaborado por Elsiana Guido, 2019

¿Quiénes son responsables de la elaboración del compromiso de mejoramiento?

La Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad (CAGC) es la responsable de la elaboración del compromiso de mejoramiento. Esta comisión está conformada al menos por las siguientes personas:

- a. Dirección o Decanatura de la unidad académica, coordinación de carrera (en sedes regionales).
- b. Tres docentes (representantes de las áreas de docencia, investigación y acción social).
- c. Un representante del personal administrativo-técnico.
- d. Dos representantes de la población estudiantil.

¿En qué consiste el acompañamiento del CEA en esta fase?

El CEA ofrece acompañamiento mediante la asesoría de seguimiento en tres momentos del proceso de elaboración del CM, a saber, 1. durante las sesiones para la construcción del CM, 2. durante la revisión integral del CM y 3. durante la incorporación al CM de las debilidades señaladas por los pares académicos externos, tal y como se explica a continuación:

El CEA ofrece acompañamiento mediante la asesoría de seguimiento en tres momentos del proceso de elaboración del CM, a saber, 1. durante las sesiones para la construcción del CM, 2. durante la revisión integral del CM y 3. durante la incorporación al CM de las debilidades señaladas por los pares académicos externos, tal y como se explica a continuación:

a. Durante las sesiones para la construcción del compromiso de mejoramiento.

En esta etapa la asesoría de seguimiento se desarrolla, básicamente, mediante la ejecución de talleres de trabajo que propician la reflexión académica en torno a las debilidades encontradas y sus posibles rutas de solución.

Los talleres se realizan con tres propósitos fundamentales:

- Sensibilizar acerca de la importancia de la fase de construcción del CM.
- Presentar la metodología propuesta en el CEA para la elaboración de los CM.
- Construir el CM con los componentes solicitados en el modelo de la agencia elegida por la carrera.

En la figura 4 se ilustran los pasos para la elaboración del CM. El proceso inicia con la identificación de debilidades por parte de la carrera, se continúa con los talleres para elaborar el CM, se pasa propiamente a lo relacionado con la elaboración del CM y a la posterior revisión que hace el CEA del documento.



Figura 4. Pasos para la elaboración del compromiso de mejoramiento. Fuente: Elaborado por María del Carmen Acuña Rodríguez, 2019

Los talleres son facilitados por la asesoría de seguimiento que brinda el CEA, para lo que se han desarrollado materiales visuales que se utilizan con el objetivo de lograr la

clarificación conceptual de los componentes del CM y la apropiación de la metodología para la elaboración de estos.

a. Durante la revisión integral del CM.

La asesoría de seguimiento consiste aquí en la revisión integral del compromiso del mejoramiento elaborado por la carrera; aquí se brinda realimentación a la carrera acerca de la viabilidad de las acciones propuestas y acerca de la construcción técnica de todos los componentes que conforman el CM. Usualmente, esta realimentación se entrega en un *informe de revisión*⁵ que redacta la persona asesora.⁶

b. Durante la incorporación al CM de las debilidades señaladas por los pares académicos externos.

Una vez que finaliza la evaluación externa, el equipo de pares académicos externos emiten un informe valorativo. Cuando la agencia remite a la Universidad el informe elaborado por este equipo de profesionales, la carrera debe analizarlo de manera detallada y modificar el CM; para esto toma las recomendaciones brindadas que considere relevantes y que haya aceptado en el momento en que recibió el informe de este grupo evaluador. En este momento, la asesoría de seguimiento acompaña a la carrera en la discusión y posterior revisión de las modificaciones realizadas al CM.

¿Cuál material de apoyo se puede consultar?

Si se desea tener la explicación detallada de la metodología utilizada para la construcción de los CM, las carreras pueden consultar la *Guía para elaboración y seguimiento de los compromisos de mejoramiento en la Universidad de Costa Rica*, elaborada por el CEA.

⁵ Los resultados de la revisión pueden entregarse de manera oral, también.

⁶ Es importante anotar que el CM es revisado en el CEA, y por la comisión de autoevaluación, varias veces hasta que se considere que se tiene una versión final en cuanto a claridad y precisión de los componentes del documento.

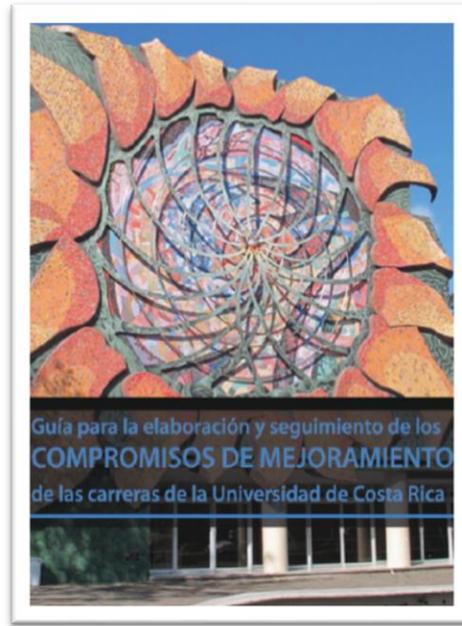


Figura 5. Portada de la Guía para elaboración y seguimiento de los compromisos de mejoramiento en la Universidad de Costa Rica.

Adicionalmente, se dispone de la *Matriz integradora*, desarrollada en el CEA para obtener el listado de debilidades resultantes de la autoevaluación realizada.



**Matriz Integradora
Autoevaluación y
Seguimiento
Programa de Evaluación**

Orientaciones Generales
Este instrumento sistematiza la información resultante del ejercicio de autoevaluación practicado por la carrera, el cual debe caracterizarse por ser participativo, objetivo, transparente y responsable. A través del análisis de las evidencias la carrera puede alcanzar una valoración de cada una de los criterios, lo que posibilita una valoración de los componentes que a su vez conforman una de las 6 dimensiones del modelo de acreditación del SINAES, lo que permite tener una noción del estado real y global de la carrera, identificando tanto sus fortalezas como sus áreas de mejora. Adicionalmente, este instrumento permite listar y priorizar las áreas de mejora, elemento que contribuye con la elaboración del compromiso de mejoramiento que debe presentar la carrera como parte del informe de autoevaluación. Este instrumento ha sido diseñado de forma tal que vincula las valoraciones efectuadas para obtener cuadros que sintetizan la información por lo que en la valoración de cumplimiento de criterios y tenencia de evidencias debe únicamente marcar con una equis (X) la casilla que corresponda a su valoración. Tenga presente que este instrumento ha sido diseñado para su utilización en formato digital, por lo que se sugiere verificar la configuración y tamaño de papel antes de imprimirlo.

Diseño y elaboración:
Gerardo de Jesús García Aguirre.
Emanuel Blanca Moya.
Alejandro Villalobos Mora.

Colaboración:
José Miguel Gutiérrez Mata.

Para el desarrollo de la autoevaluación es de interés del CEA que la carrera:

- Desarrolle en forma crítica, objetiva y participativa su autoevaluación.
- Responda objetivamente a los criterios de calidad.
- Valore con la mayor imparcialidad posible la tenencia de las evidencias solicitadas por la agencia acreditadora.
- Identifique sus fortalezas y áreas de mejora.
- Vele por la adecuada cumplimiento de este instrumento.

Secciones de esta matriz

- Admisibilidad ←
- Relación contexto ←
- Recursos ←
- Proceso educativo ←
- Resultados ←
- Sostenibilidad ←
- Valoración estándares ←
- Debilidad prioridad 1 ←
- Debilidad prioridad 2 ←
- Debilidad prioridad 3 ←
- Resumen observaciones ←
- Cuadro resumen ←
- Gráficos ←

Tenga en cuenta que, para el CEA, la autoevaluación es:
El proceso interno, participativo y reflexivo de valoración de las acciones que desarrolla una carrera teniendo como referente su propuesta inicial en el contexto de la institución considerando los requerimientos de una agencia de acreditación cuando interesa iniciar un proceso de acreditación.



Figura 6. Matriz integradora Autoevaluación y Seguimiento. Programa de Evaluación

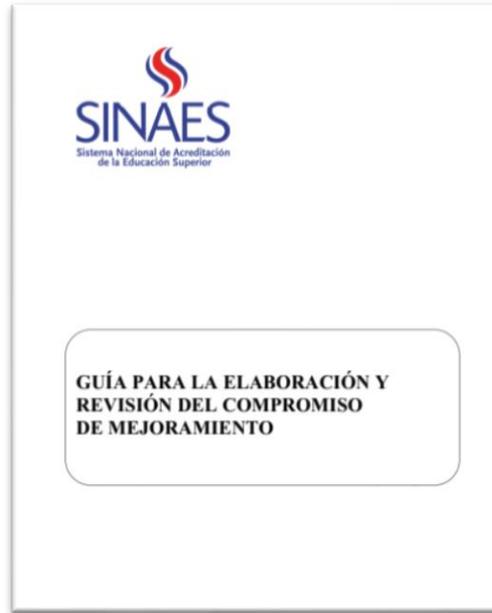


Figura 7. Guía para la elaboración y revisión del compromiso de mejora.

También se recomienda consultar la *Guía para la elaboración y revisión del compromiso de mejora*, elaborada por la agencia Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

Por otro lado, se cuenta con un procedimiento interno del Programa de Evaluación Académica, específico para la asesoría de seguimiento.

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA		CEA Centro de Evaluación Académica DIEA-Programa de Evaluación	
Procedimiento:	Asesoría de seguimiento	Página:	1/10
Código:	CEA-DIEA-PE-PR-SE-01	Versión:	01

1 Versión
 reparada por: Programa de Evaluación
 vigente desde: Junio, 2016.

2 Objetivo y Alcance
 establecer lineamientos generales para la asesoría de seguimiento que ofrece el PE del CEA a las Unidades Académicas que cuentan con una certificación, acreditación, reacreditación o equivalencia sustancial o que se encuentran en proceso de autoevaluación con el propósito de obtener alguno de estos reconocimientos.

Figura 8. Procedimiento interno de la asesoría de seguimiento.

2. Análisis y presentación del compromiso de mejoramiento durante la evaluación externa y revisión del informe de pares

Reunión para el análisis del compromiso de mejoramiento

El CM elaborado por la carrera, remitido a la agencia acreditadora junto con el informe de autoevaluación, se revisa durante la visita de los pares evaluadores externos designados por la agencia acreditadora. Para tal fin, se realiza una reunión específica agendada durante la evaluación externa; usualmente esta reunión se calendariza al final de la evaluación externa.

En esta reunión de análisis del CM participa la CAGC encargada de la elaboración del CM y participa también la persona asesora de seguimiento del CEA, que acompañó a la carrera en el proceso de construcción y revisión del CM.

Para este momento específico, la asesoría de seguimiento se concentra en tres aspectos que se detallan seguidamente:

a. Preparar a la carrera para la reunión de análisis y presentación del CM

En estas sesiones de asesoría, se informa a la carrera sobre el objetivo de la reunión con el equipo de pares académicos evaluadores, en donde la carrera presenta el CM y luego éste se analiza y discute de manera grupal. Esta sesión se desarrolla a partir del estudio que han realizado los pares del informe de autoevaluación, los hallazgos encontrados durante las entrevistas realizadas en la visita *in situ* así como sus observaciones e ideas.

b. Asesorar en la confección de la presentación que elabora la carrera

Durante la reunión con los pares evaluadores, la carrera presenta el CM. Esta presentación contiene los principales aspectos contenidos en el documento y debe centrarse en las debilidades encontradas, así como en la propuesta de la carrera para solventarlas. Es importante señalar que lo que se presenta es una síntesis de las principales acciones contenidas en el CM.

c. Participar en la reunión de análisis y presentación del CM

Durante esta reunión, además de presentar el CM en sus generalidades, los pares académicos evaluadores realizan observaciones al documento, validan sus percepciones y plantean preguntas específicas sobre aspectos concretos del CM. También, pueden sugerir la incorporación al CM de algunos aspectos producto de los hallazgos que, como equipo, han encontrado durante el proceso de evaluación externa.

Usualmente durante esta reunión, además de que la carrera presenta el CM, el equipo evaluador plantea preguntas, y se solicitan aclaraciones, tal y como se plantea en la Figura 9.



Figura 9. Principales fases de la reunión de análisis y revisión del compromiso de mejoramiento, durante la visita de pares evaluadores. Fuente: Elaborado por María del Carmen Acuña Rodríguez, 2019

El CEA participa en esta sesión como un apoyo para la carrera, ante consultas que el equipo evaluador pueda realizar acerca de aspectos institucionales. Además, el CEA apoyará si surgen preguntas acerca de aspectos generales del proceso de construcción del

CM o del funcionamiento de la UCR. En términos generales, se considera que la persona asesora de seguimiento brinda apoyo en esta reunión, porque el personal docente de la carrera evaluada constituye el protagonista académico en la misma y atiende los temas propiamente académicos, que se discutan.

Revisión conjunta del informe de evaluación externa, elaborado por el equipo de pares académicos evaluadores

Posterior a la visita de pares, la carrera recibe un documento de la agencia titulado: *Informe Final: etapa de evaluación externa*. En este el equipo evaluador emite sus valoraciones generales y específicas en torno al cumplimiento o no de cada criterio del modelo de evaluación.

Este informe debe ser revisado por la carrera, de manera cuidadosa, para plantear observaciones, y aportar las evidencias del caso, a las valoraciones de criterios deficientes e insuficientes, con las que no estén de acuerdo. Este proceso de revisión se realiza de manera conjunta con las asesorías de evaluación y de seguimiento del CEA.

La revisión de este informe es muy importante para efectos del afinamiento y especificación del CM debido a que, los criterios deficientes e insuficientes que no sean replicados o cuestionados por la carrera deben de ser incorporados, posteriormente, a la versión final del CM, puesto que la agencia los toma como valoraciones aceptadas por la carrera. Por este motivo, el oficio con el posicionamiento de la carrera ante la evaluación y sugerencias de los pares es muy importante, dado el trabajo siguiente de ajustar el CM.

En la figura 10 se ilustra el proceso de análisis del informe del equipo evaluador externo.



Figura 10. Proceso de análisis y revisión de informe de pares evaluadores externos.
Fuente: Elaborado por Elsiana Guido, 2019

Avales para los objetivos del compromiso de mejoramiento

Mediante la circular VD-23-2019 (ver figura 11) la Vicerrectoría de Docencia establece los lineamientos para las cartas de aval o de respaldo que deben presentar las carreras, con el objetivo de garantizar y verificar que los CM cuenten con los recursos humanos, materiales y financieros que garanticen su cumplimiento. Cabe recordar que los CM son aprobados por esa Vicerrectoría, antes de ser remitidos oficialmente a la agencia. Por lo tanto, cuando el CM se entrega al CEA para ser enviado a la agencia, debe ir acompañado de estas cartas que se presentarán ante la Vicerrectoría de Docencia, para su análisis y aprobación.

2. Todos los compromisos de mejoramiento que se remitan al Centro de Evaluación Académica para procesos de autoevaluación, acreditación y re-acreditación deberán contar con los respaldos documentales de las oficinas universitarias correspondientes, donde se constate que cuentan con los recursos humanos, materiales y financieros que permitan a la Unidad Académica ejecutar lo previsto, según la implicación presupuestaria que corresponda.

La Vicerrectoría de Docencia y el Centro de Evaluación Académica únicamente darán trámite a aquellos procesos que cumplan con las indicaciones anteriores.

Atentamente,

Este documento está firmado digitalmente

Dra. Marlen León Guzmán
Vicerrectora de Docencia

 UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

VD Vicerrectoría de Docencia

16 de septiembre de 2019
Circular VD-23-2019

Señores (as):
Decanaturas de Facultad
Direcciones de Escuela
Direcciones de Sedes Regionales

Estimados (as) señores (as):

De conformidad con el inciso g) del artículo 4 del Estatuto Orgánico, uno de los principios orientadores de la Institución es la acción universitaria planificada, de manera que el desarrollo y el mejoramiento continuo, deben llevarse a cabo de forma responsable y ordenada para garantizar la efectividad y la eficacia en el quehacer universitario.

En aras de que los procesos de calidad para los Planes de Estudio puedan contar con el debido respaldo para su ejecución y cumplimiento, se dispone lo siguiente:

Figura 11. Circular VD-23-2019. Vicerrectoría de Docencia. Universidad de Costa Rica

3. Apoyo en el cumplimiento de las acciones de mejora planteadas por las carreras y en la gestión de la calidad

¿En qué consiste la Asesoría de Seguimiento en esta fase?

El CEA apoya a las carreras en sus procesos de mejora continua y gestión de la calidad. Se parte de la consideración de que los sistemas de gestión de la calidad establecidos por las carreras son una herramienta de ayuda para el mejoramiento continuo, la organización de sus actividades y la optimización de los recursos de que se dispone. También, le permite a las autoridades, al personal administrativo y docente, tomar decisiones basadas en información sistematizada.

Los sistemas de gestión de calidad garantizan, en gran medida, el funcionamiento de los procesos administrativos y académicos primordiales de las carreras y el cumplimiento de los objetivos contenidos en los CM. En este sentido, la asesoría de seguimiento acompaña a las carreras en sus esfuerzos por instalar sistemas de trabajo que garanticen la mejora continua del funcionamiento de sus actividades. Concretamente, el apoyo se brinda en la planificación de tareas, en el desarrollo de diferentes guías metodológicas y en el planeamiento y desarrollo de talleres y acciones específicas solicitadas por las carreras. También se asesora en la sistematización de las evidencias de las actividades realizadas.

Seguidamente se describen algunos de los apoyos concretos brindados a la gestión de la calidad y de los procesos de las carreras.

a. Apoyo en la planificación de las tareas

Se colabora con la carrera en la planificación de la manera en que se ejecutarán acciones de mejora, tanto las contenidas en el CM, como otras tareas de fortalecimiento y gestión de la calidad, de modo general.

b. Desarrollo de guías metodológicas

Se han desarrollado diversos apoyos técnicos y metodológicos que guían a las carreras en la elaboración de algunos procesos derivados de debilidades comunes, las que sido detectadas por el CEA en los CM. Es así como se cuenta, al momento, con guías para las siguientes actividades:

- **Presentación de evidencias:** el documento titulado *Orientaciones generales para la selección y presentación de evidencias para el Informe de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento (IACCM)* tiene como propósito brindar orientaciones generales a las carreras que se encuentran en su fase de cumplimiento de los CM, de manera tal que se facilite la selección y organización de las evidencias que acompañan los IACCM.

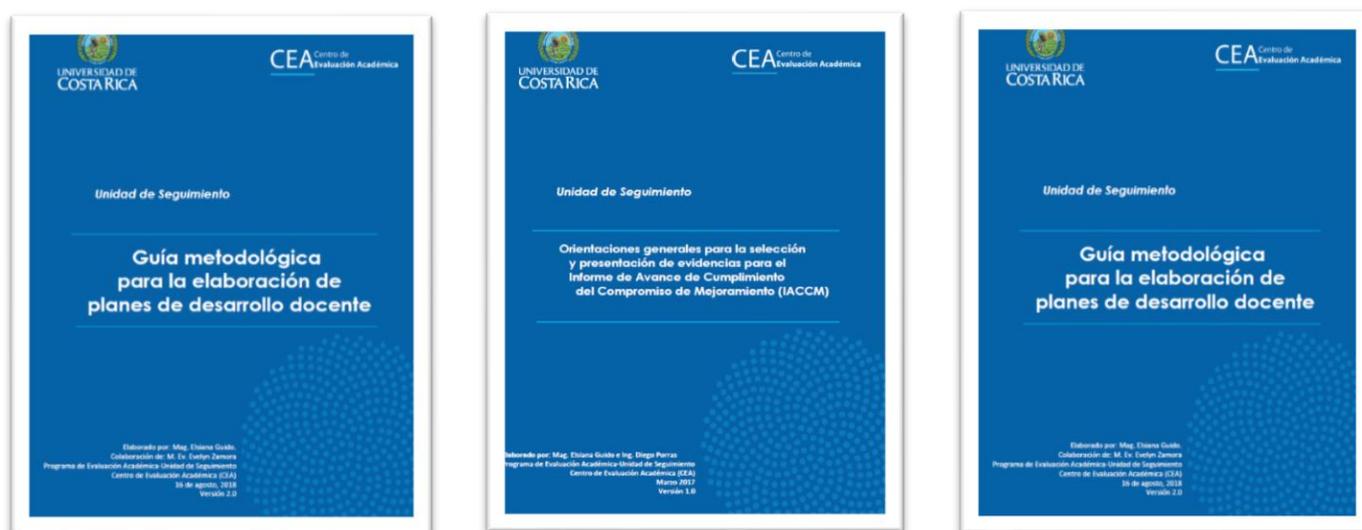


Figura 12. Guías metodológicas desarrolladas para la asesoría de seguimiento.

- **Plan de desarrollo docente:** el documento *titulado Guía metodológica para la elaboración de planes de desarrollo docente* tiene como propósito presentar a las carreras acreditadas o certificadas, una guía metodológica para la elaboración de planes de desarrollo docente, de manera que sirva de insumo para la reflexión que puede desarrollarse en las carreras que deben formular dicho documento de mejoramiento del personal académico-docente.

- **Plan de comunicación:** el documento *titulado Guía para el diseño de planes de comunicación*, tiene como objetivo proveer los insumos necesarios para que la carrera planifique y estructure un plan de comunicación que le permita mejorar los procesos de divulgación e información con sus diferentes públicos.

c. Desarrollo de talleres y acciones específicas

Con el objetivo de apoyar a las carreras en sus sistemas de gestión de calidad y en el cumplimiento de sus objetivos de mejora, desde la asesoría del CEA se organizan, además, tareas puntuales planeadas de manera conjunta con las carreras, tales como entrevistas grupales, grupos focales con poblaciones específicas, talleres para abordar asuntos concretos o encuestas para ahondar en ciertos temas de interés.

4. Presentación de Informes de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento (IACCM)

¿Qué son los Informes de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento (IACCM)?

Las carreras acreditadas o certificadas deben elaborar, de manera periódica, un documento en donde se informa acerca de lo realizado en relación con el cumplimiento de los objetivos contenidos en el CM, de acuerdo con el cronograma establecido. Este documento tiene que estar acompañado de las evidencias que demuestran las valoraciones de la carrera acerca del cumplimiento de sus indicadores y se denomina Informe de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento (IACCM).

¿En qué consiste la asesoría de seguimiento en esta fase?

El IACCM se elabora en el formato requerido por la agencia. La asesoría de seguimiento participa de diferentes maneras en este proceso, tal y como se describe seguidamente:

a. Orientación para la elaboración de informes

La asesoría consiste en orientar a la carrera en los elementos que debe tener el IACCM (según lo establecido por la agencia en cuestión), así como en la presentación de las evidencias que se deben aportar. El documento debe mostrar lo ejecutado por la carrera, así como la explicación de aquellos inconvenientes surgidos que hayan afectado de alguna manera la consecución de alguna de las metas establecidas en el CM.

Durante el período de acreditación o certificación de una carrera, usualmente se presentan dos IACCM. El último IACCM que se redacta, que se presenta al finalizar el proceso de acreditación, debe contener un análisis general de los logros y los temas pendientes de resolución; por tanto, sigue un formato distinto y se entrega junto con el nuevo Informe de Autoevaluación.

b. Revisión del IACCM

La asesoría de seguimiento revisa el IACCM antes de que se envíe a la agencia acreditadora. En esta revisión académica se analiza el resumen ejecutivo, la matriz del CM con las columnas respectivas completadas y las evidencias presentadas por la carrera para cada una de las acciones realizadas, de acuerdo con los indicadores señalados en el CM.

Como producto de la revisión del IACCM se le entrega a la carrera un informe en el que se consignan entre otros aspectos lo siguientes (ver formatos en Figura 13):

- Listado de documentos revisados para la elaboración del informe.
- Contextualización de la carrera y del informe que se presenta.
- Resumen de la asesoría de seguimiento recibida por la carrera.
- Síntesis valorativa del estado de la carrera en donde se consignan los principales logros así como aquellas actividades que muestran algún atraso en su cumplimiento y que, por lo tanto, se les debe prestar atención.
- Observaciones de forma y de fondo, en donde se presentan observaciones acerca de la pertinencia, suficiencia y relevancia de las evidencias presentadas.
- Recomendaciones para la carrera y para el CEA.

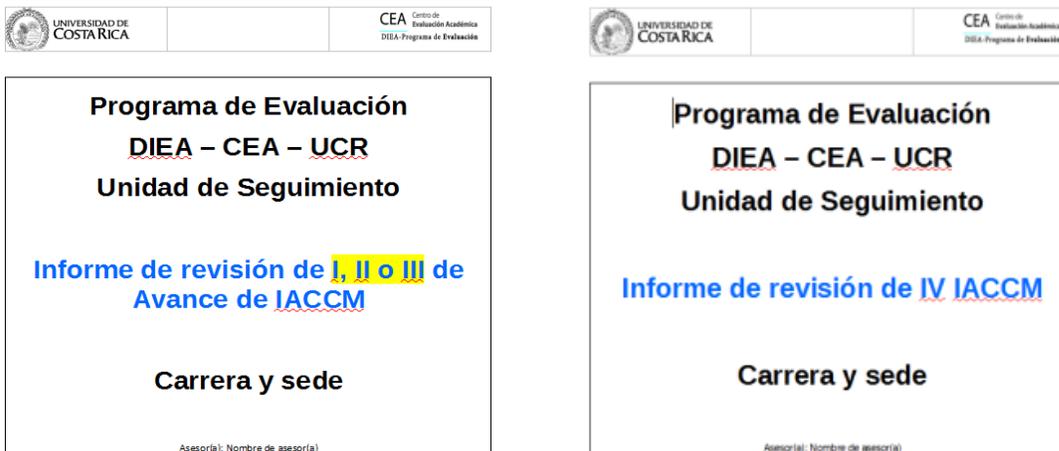


Figura 13. Formatos utilizados para la revisión de informes de avance de cumplimiento.

c. Preparación y acompañamiento en las visitas de evaluación externa para los IACCM

Para mantener su condición de acreditada o certificada, una carrera debe remitir información a la agencia en cuestión, acerca del avance en el cumplimiento de los objetivos del CM. Esto se hace por medio de los IACCM, tal y como se explicó anteriormente.

Los IACCM son revisados por la agencia, usualmente mediante la contratación de un evaluador externo (revisor). Esta persona "...corroborar y evalúa los avances alcanzados por la carrera. Para realizar su trabajo, el revisor (a) no solo analiza atestados documentales, sino que también realiza valoraciones in situ" (SINAES, 2008, p 10). Así, para realizar esta tarea la persona usualmente se reúne con autoridades, con frecuencia lo hace también con el director o la directora de la carrera, también con el personal docente, administrativos y con estudiantes.

El CEA acompaña a las carreras acreditadas en la preparación de estas visitas mediante la asesoría académica que se requiera; además, si la carrera lo estima conveniente, acompaña durante la visita en tareas puntuales, sean de apoyo académico o administrativo, previamente establecidas. Esta visita de evaluación externa para verificar

el cumplimiento de los objetivos se trata, también, de una actividad académica en donde la carrera es la responsable de su desarrollo.

d. Análisis del informe de revisión del IACCM

Una vez que se realiza la visita de evaluación externa para los IACCM, la persona revisora elabora un documento titulado: *Informe de revisión de avance de cumplimiento del compromiso de mejoramiento*. Este documento contiene los resultados de la evaluación realizada por el revisor o la revisora de la documentación y evidencias presentadas por la carrera, así como los resultados de la visita *in situ* y las entrevistas que realizó.

El CEA ofrece a las carreras asesoría de seguimiento para analizar este documento y realizar los ajustes del caso en la ejecución de los compromisos asumidos.

A manera de conclusión

La asesoría de seguimiento que brinda el CEA se ha venido perfilando como respuesta a las necesidades y demandas planteadas por las carreras que realizan procesos de autoevaluación para acreditación, certificación o mejoramiento y como respuesta a las orientaciones políticas y administrativas asumidas por las personas que han ocupado puestos de dirección en el CEA y en la Vicerrectoría de Docencia, en los últimos 10 años.

También, es importante mencionar que esta asesoría se concibe y constituye continuamente, desde el año 2013, a partir del aporte de las personas que han conformado el equipo de seguimiento durante estos más de seis años de funcionamiento, quienes, desde sus respectivas disciplinas profesionales y experiencias universitarias, han contribuido en las discusiones y en el desarrollo de herramientas metodológicas para las carreras.

Lo planteado en este documento constituye un resumen actualizado del accionar principal de la asesoría de seguimiento, la cual al ser flexible y con capacidad de adecuarse a las necesidades del entorno, va a seguir reaccionando y transformándose ante los retos que se presenten tanto en la Universidad de Costa Rica como a lo interno del CEA.

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. (2008). *Guía para la elaboración y revisión del Compromiso de Mejoramiento*.

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. (2012). *Guía para elaborar y revisar el Informe de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento*.

Recuperado de:

https://www.sinaes.ac.cr/documentos/Guia_elaborar_y_revisar_ACCM.pdf

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica. (2016). Manual de procedimientos de asesoría académica.

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica. (2016). *Procedimiento: asesoría de seguimiento. CEA-DIEA-PE-PR-SE-01*

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica. (2015). *Guía para elaboración y seguimiento de los compromisos de mejoramiento en la Universidad de Costa Rica*.

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica (2017). *Orientaciones generales para la selección y presentación de evidencias para el Informe de Avance de Cumplimiento del Compromiso de Mejoramiento*.

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica (2018). *Guía metodológica para la elaboración de planes de desarrollo docente*.

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica (2018). *Guía para el diseño de planes de comunicación*.

Universidad de Costa Rica. Centro de Evaluación Académica. (2015). *Documento interno. Matriz integradora autoevaluación y seguimiento*.

Universidad de Costa Rica. Vicerrectoría de Docencia (2019). *Circular VD-23-2019*.

Zaballa, G. (2019). Capacitación en gestión de calidad para el mejoramiento continuo de los procesos educativos. Herramientas de calidad dirigida a la estructura organizativa de la Universidad. [Diapositiva PowerPoint]