

Reconocido por EFQM: Evaluación Externa: Visita in situ

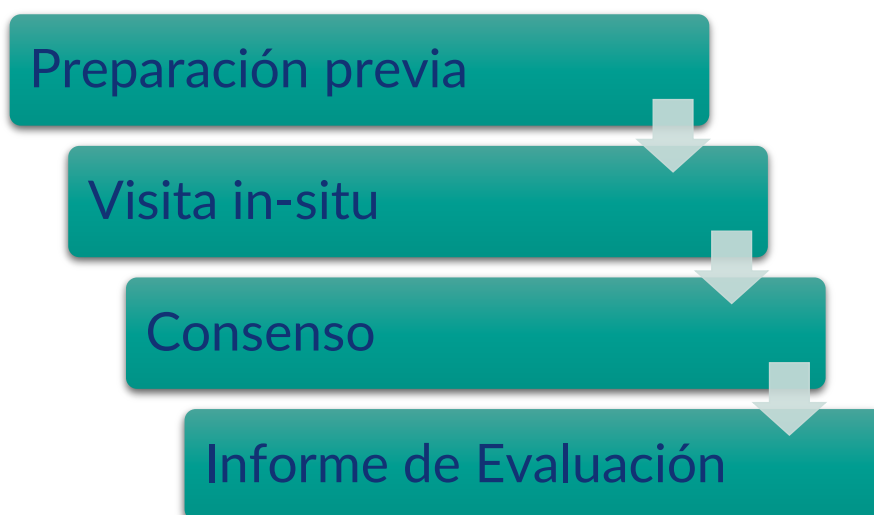
Carreras y Programas de Estudios



EFQM

Proceso de evaluación Externa EFQM

El proceso de Evaluación y Acreditación por EFQM tiene 4 fases clave, como se muestra en este diagrama.



El proceso de evaluación está diseñado para enfocarse en los desafíos estratégicos clave que enfrenta cada organización educativa, carrera o programa de estudio, utilizando el Modelo EFQM y REDER (la herramienta de evaluación), para comprender qué tan eficazmente los enfoques que han desarrollado les permiten alcanzar sus objetivos estratégicos. Para hacer esto, es crucial comprender el ecosistema y los objetivos estratégicos de la organización antes de analizar los detalles.

Preparación Previa

Preparación individual del evaluador

El propósito principal de esta fase es lograr una comprensión personal de la organización y su ecosistema basado en el [documento de autoevaluación](#) enviado por la universidad o institución para los programas de estudio. Esta información se envía por medio de la plataforma de evaluación EFQM Assessbase.

En esta etapa, el evaluador describe la comprensión inicial del alcance y contexto de la organización, carrera o programa de estudio, así como también identifica los desafíos estratégicos clave o los temas que necesitan trabajar para mejorar en su gestión.

En esta etapa no es necesario un análisis completo de las prácticas de Dirección y Ejecución. El objetivo es identificar las áreas que considere más importantes para investigar durante la visita in-situ. Durante las reuniones del equipo de evaluadores y los intercambios de correo electrónico, el equipo consolidará estas aportaciones y acordará los temas clave en los que centrarse durante la visita in-situ. El evaluador, después de verificar su comprensión del ecosistema y los objetivos estratégicos, comenzará a concentrarse en los detalles para preparar el plan de visita al sitio. Introducción y formación del equipo

El líder del equipo evaluador organizará y coordinará las reuniones e interacciones en línea del equipo. El equipo decidirá cómo combinar las competencias y habilidades de cada evaluador para lograr un equipo de alto rendimiento.

Los años de experiencia en evaluaciones han demostrado que cuando ocurren problemas durante la evaluación, estos son causados por discrepancias en el momento de evaluar. Por ejemplo, a través de dinámicas de equipo negativas, el proceso de consenso y puntuación, que puede llevar mucho tiempo, provocando una mala experiencia y también influyendo negativamente en la calidad de la retroalimentación. Por lo tanto, el conectarse con el equipo previamente es un requisito indispensable para llevar a cabo la evaluación con éxito.

Durante esta fase, el líder del equipo de evaluación se centrará en la conexión y fortalecimiento del equipo. Después de esto, el equipo se enfoca en llegar a un entendimiento común de la organización, carrera o programa de estudio, de su ecosistema, las estrategias clave que ha adoptado y sus resultados. Los objetivos de esto son:

- Obtener y documentar una comprensión estratégica de alto nivel de la carrera o programa de estudio del Solicitante para su uso continuo durante todo el proceso.
- Acordar la opinión del equipo sobre el alcance de la Evaluación.
- Concluir sobre cualquier punto clave que pueda necesitar aclarar durante la visita in-situ.

Conectar con el Aplicante

El propósito de esto es establecer la confianza y la cooperación mutua entre el Equipo de Evaluación y el representante de la carrera o programa de estudio solicitante. Normalmente, en este momento se llevarán a cabo algunas discusiones sobre las primeras tareas prácticas del plan para la evaluación.

El líder del equipo es la persona de contacto principal para cualquier comunicación con el solicitante.

Visita in si tu

Reunión de apertura

La visita al sitio comienza con la reunión de apertura entre el equipo directivo y el equipo de evaluación. En la reunión de apertura, el propósito es:

- Permitir el establecimiento de un espíritu positivo de cooperación entre el Equipo Directivo de la carrera o programa solicitante y el Equipo de Evaluación.
- Obtener conocimientos estratégicos y comprender las diferentes funciones del equipo, su enfoque, procesos y resultados.
- Adquirir información de cualquier cambio o logro importante reciente que el equipo de evaluación aún no conozca.

Durante estas reuniones, el equipo evaluador explicará el propósito y el plan de la visita al sitio. El contenido de esta reunión también se centrará en formular preguntas sobre temas estratégicos de alto nivel y conocer resultados obtenidos en los varios ámbitos de gestión, además de planes de mejora que estén en marcha actualmente.

Entrevistas

Después de la reunión de apertura, el equipo se dividirá y comenzará a realizar diferentes entrevistas y grupos focales. Se sostienen reuniones con los equipos de trabajo de la carrera o programa cubriendo los distintos aspectos del Modelo EFQM, incluyendo el área académica, administrativa y de servicios. Los grupos focales se organizan con el personal docente, administrativo y de servicios para comprender el impacto de las iniciativas del programa o carrera.

El propósito de la visita in situ y de las entrevistas es:

- Obtener información y evidencias de soporte de la carrera o programa de estudios evaluado para determinar nivel de reconocimiento EFQM de acuerdo al cumplimiento con los estándares y criterios del Modelo.
- Compartir y evaluar estos conocimientos dentro del equipo para construir el "panorama general" y descubrir cuales son los puntos fuertes y áreas de mejora.
- Generar una experiencia de aprendizaje para el solicitante durante las entrevistas.
- Verificar que la infraestructura es adecuada para un ambiente de aprendizaje de acuerdo a la carrera o programa de estudio.
- Verificar que se tiene los insumos y materiales para realizar una labor apropiada por parte de todos los departamentos o áreas de la carrera o programa.
- Analizar los resultados obtenidos en los ámbitos de gestión del Modelo EFQM por parte de la carrera o programa de estudio.

La visita al sitio es el elemento central de todo el proceso de evaluación; todas las tareas anteriores sirven para preparar una visita exitosa en la cual se deben reunir las evidencias para otorgar la acreditación a la que se ha aplicado.

DECISIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN - CONSENSO

Una vez que se hayan completado las entrevistas, el Equipo Evaluador debe analizar toda la información que ha recopilado y llegar a un consenso con respecto a las Fortalezas relativas, las Oportunidades de Mejora y el perfil de puntuación del Solicitante.

Durante el consenso, la mayor parte de su tiempo debe dedicarse a asegurarse de que los puntos clave de mejora de los que se dará retroalimentación sean claros. Si la retroalimentación es clara y el equipo tiene un entendimiento común de las fortalezas y oportunidades para mejorar, la banda de puntuación debería ser obvia. Para poder obtener la acreditación, se aplicará el Modelo en los siguientes niveles, puntajes mínimos y periodo de validez:

- Nivel Alineado con EFQM: de 100 hasta 299 puntos, 3 años no renovables.
- Nivel Reconocido por EFQM 3 Estrellas: de 300 hasta 399 puntos, 3 años renovables.
- Nivel Reconocido por EFQM 4 Estrellas: de 400 hasta 499 puntos, 3 años renovables.
- Nivel Reconocido por EFQM 5 Estrellas: de 500 hasta 599 puntos, 3 años renovables.
- Nivel Reconocido por EFQM 6 Estrellas: de 600 hasta 699 puntos, 3 años renovables.
- Nivel Reconocido por EFQM 7 Estrellas: de 700 hasta 799 puntos, 3 años renovables

En el Informe de retroalimentación final, el solicitante podrá verificar la decisión de acreditación y en que nivel EFQM se obtuvo la acreditación. En el documento se detallan los criterios técnicos y se da retroalimentación en base a ellos. La decisión de acreditación se muestra claramente al final del informe. Solo verá su perfil de puntuación en bandas de 10 puntos y su puntuación general en una banda de 50 puntos, es decir, no verá ninguna diferencia entre una puntuación de 51 y una puntuación de 60, pero verá una diferencia entre una puntuación de 50 y 51.

Reunión de Cierre

El propósito de esta tarea es comunicar los resultados de manera general utilizando la plantilla de Informe Ejecutivo proporcionada por EFQM. Los resultados de alto nivel deben proporcionar puntos de acción tempranos para el Solicitante. El equipo evaluador debe tener un 100% de consenso en el contenido de los comentarios que se dan al Solicitante.

Bajo ninguna circunstancia, en esta reunión el equipo evaluador proporciona al Solicitante una indicación de cual será su puntuación. No se habla de puntuación en esta reunión, sino solamente de las áreas mas importantes de mejora y los puntos fuertes.

Criterios para el Otorgamiento de la Acreditación

La herramienta REDER de Evaluación y Gestión utilizado para puntuar Informe de Autoevaluación de las carreras o programas que se presentan a la acreditación EFQM, también la pueden utilizar las organizaciones que deseen emplear la puntuación para actividades de benchmarking o de otra índole.

El principio en que se basa la puntuación con REDER indica que cuando el rendimiento de una carrera o programa mejora con el paso del tiempo, su puntuación respecto al Modelo aumenta. REDER asigna un 20% del total de puntos a los Criterios de Dirección, 40% a los criterios de Ejecución y el 40% restante a los Resultados, lo que garantiza la capacidad de la carrera o programa para mantener su rendimiento y gestión de calidad en el futuro.

Al puntuar una organización mediante REDER, se asigna a cada uno de los siete criterios del Modelo una ponderación que permitirá calcular el número total de puntos asignados a la organización. Las ponderaciones se establecieron inicialmente en 1991 tras un extenso ejercicio investigativo en el cual participaron líderes de las organizaciones europeas más importantes, además de alrededor de 300 investigadores universitarios, y se revisan en la EFQM cada cierto tiempo para asegurar su relevancia en el tiempo.

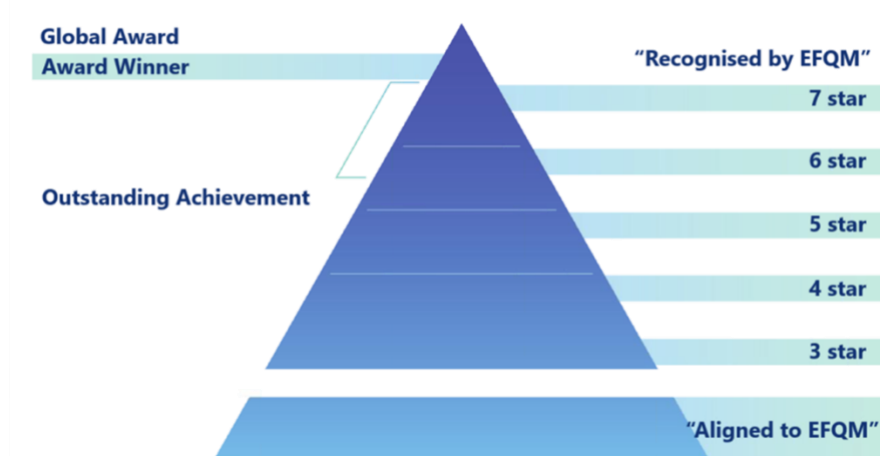
En general, dentro de cada criterio se le asigna un peso específico. Referirse a la tabla a continuación:

Criterio	Puntuación
Propósito, visión, y estrategia	100
Cultura de la organización y liderazgo	100
Grupos de interés	100
Creación de valor sostenible	200

Gestionar el funcionamiento y la transformación	100
Resultados de percepción	200
Rendimiento estratégico y operativo	200
Total	1,000

A partir de la obtención de 100 puntos (sumando todos los criterios) la organización es considerada “alineada” con EFQM, y a medida que implementa acciones de mejora reflejados en sus resultados, irá aumentando la puntuación para lograr los siguientes niveles de la acreditación, de 3, 4, 5, 6 y 7 estrellas. Este sistema permite dar una referencia objetiva para la misma Universidad o Instituto para comprender cuanto a logrado y que camino aún le queda por recorrer en base a los criterios del Modelo, y donde están sus puntos fuertes y áreas de mejora de manera cuantitativa y cualitativa.

Las organizaciones evaluadas reciben un informe sustancial donde se les indica qué acciones pueden tomar a futuro para seguir mejorando cada uno de sus criterios, y por ende sus resultados académicos y administrativos. A continuación se presenta la escala de reconocimiento EFQM.



INFORME DE EVALUACIÓN

Después de la visita in situ, el equipo finaliza el Informe de Evaluación que se redactó durante la visita in situ. La plantilla del Informe de Evaluación está disponible para descargar en AssessBase, la plataforma de evaluación EFQM. El Apéndice, que incluye los comentarios detallados a nivel de Criterio, se puede leer y descargar de AssessBase también.

Una vez que el equipo envía el Informe de Evaluación, el técnico EFQM lo revisa y da cualquier retroalimentación de mejora si corresponde.

El Solicitante recibe la versión final del Informe, junto con el certificado y logotipos del nivel alcanzado, directamente de la Oficina de CODEFE.

Obviamente, el resultado más importante de la evaluación “Reconocido por EFQM” es el Informe de evaluación con la retroalimentación respectiva. Todos los solicitantes reciben comentarios sobre la puntuación a nivel de criterios y subcriterios. La visita al sitio debe centrarse en los temas estratégicos identificados por el equipo para garantizar que el Informe de Evaluación final agregue el máximo valor al solicitante.

La estructura del Informe de Evaluación es la siguiente:

- **Resumen Ejecutivo:** Se dirige al equipo directivo, y se basa en 3 a 5 temas generales estratégicos basados en las Oportunidades de Mejora y las Fortalezas Clave del programa o carrera. Esta determinación se realiza considerando que tengan conexión con la dirección futura de la carrera o programa, y su habilidad para seguir creando valor sostenible para los estudiantes y la sociedad.

En esta sección se ofrece retroalimentación en base a evidencias para que el equipo directivo tenga una idea clara de cuales son los siguientes pasos que puede tomar para poder ir trabajando las Oportunidades de mejora identificadas, y seguir construyendo sus Fortalezas, ayudándole a progresar en las áreas clave. En esta sección también se detalla el perfil de puntuación a nivel general.

- **Cuerpo:** Incluye una retroalimentación más detallada sobre los siete criterios, dando ejemplos de fortalezas y oportunidades de mejora para la carrera o programa de estudio en cada uno de ellos. El perfil de puntuación a nivel de criterios y subcriterios se incluye en esta sección también. Se agrega algunas buenas prácticas que pueden considerarse por el equipo directivo de la carrera o programa de estudio en su proyección de mejora continua. En esta sección también se incluye una recomendación de cuando de podría aplicar para una evaluación del siguiente nivel en la escala EFQM, o si no se obtuvo la acreditación del nivel solicitado, cuando podría aplicar nuevamente y que debe mejorar para poder aplicar.

El lenguaje que se utiliza en el informe es adecuado para el solicitante, y se narra en términos que no incluyen terminología complicada de EFQM, sino de gestión. Los evaluadores tienen en cuenta que los que leen y usan el reporte son directivos institucionales que no están necesariamente familiarizados con estos términos. Además, se aseguran de que sea fácil de leer y que tenga una lógica coherente a lo largo del mismo, detallando todas las conclusiones a las que llegó el equipo evaluador durante la visita.

El reporte de evaluación se caracteriza por:

- Ser claro y fácil de comprender para todos los lectores
- Ofrecer una lógica clara de inicio a fin
- Asegurar que a cada nivel ofrezca detalles de las conclusiones del equipo evaluador
- Ser relevante en todos sus puntos

Por último, el equipo evaluador presenta sus conclusiones al equipo directivo y proporciona ejemplos relevantes, si se le solicitan, para ayudar a aclarar los puntos de mejora que se plantean.



Russell Longmuir
Chief Executive Officer,
EFQM

