

Proceso de Acreditación EFQM

Educación Superior & Educación Técnico
Productiva



CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| Política de Evaluación y Acreditación de EFQM | 3 |
| Procesos Asociados a la Acreditación EFQM | 4 |
| Descripción y documentación de aspectos considerados en la Autoevaluación | 8 |
| Procedimientos de Revisión y Criterios de Análisis del Informe de Autoevaluación y Oportunidades de Mejora | 11 |
| Criterios para el Otorgamiento de la Acreditación | 15 |
| Instrumentos Técnicos utilizados durante el Proceso de Evaluación | 16 |
| Formalización del proceso de acreditación | 16 |
| Aspectos solicitados por EFQM referente a la autoevaluación o ingreso al proceso de acreditación | 17 |
| Preparación de la aplicación | 17 |
| Proceso de autoevaluación para una Carrera o Programa de Estudio | 18 |
| Opciones de Autoevaluación | 18 |
| Resultados del informe de autoevaluación | 22 |

Política de Evaluación y Acreditación de EFQM

La utilización del Modelo EFQM para la acreditación de la calidad educativa provee un marco objetivo para conocer el nivel de mejora continua y avance en la gestión de la calidad de cada Institución de Educación Técnica y Educación Universitaria que decida utilizarlo como marco de gestión. EFQM ha adquirido el compromiso de ayudar a las organizaciones a impulsar la mejora, mediante el uso del Modelo EFQM de Excelencia, dentro del marco de gestión global que utilizan más de 30.000 organizaciones en Europa y el mundo.

En los últimos 20 años se ha venido gestionado el desarrollo del Modelo EFQM de Excelencia incorporando las experiencias y aprendizaje de las organizaciones e instituciones educativas superiores a nivel internacional.

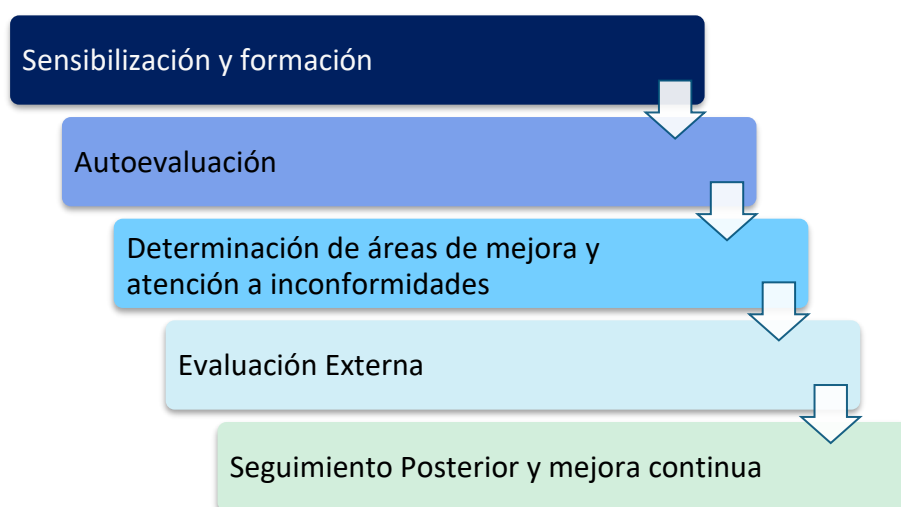
EFQM ofrece a las organizaciones, formación, herramientas de evaluación y acreditación para la utilización del Modelo EFQM, cuyo verdadero valor radica en proveer un estándar de calidad internacional con una metodología de puntuación cuantitativa y cualitativa.

EFQM conforma una red de organizaciones de primer nivel y sus líderes comparten la pasión por la excelencia en gestión. El Modelo EFQM constituye un marco común que se puede aplicar para el reconocimiento de calidad en Educación Técnico superior y Superior Universitaria, y a carreras y programas de pre y posgrado.

El Modelo tiene como base la metodología de la autoevaluación permanente en base a siete criterios y organizados en tres ejes de Dirección, Ejecución, y Resultados.

Procesos Asociados a la Acreditación EFQM

La acreditación EFQM puede organizarse en el momento del año más conveniente para el aplicante. Los pasos que debe seguir una Universidad, Instituto, carrera o programa para poder aplicar a la acreditación EFQM son:



La utilización del Modelo EFQM como un Modelo para la acreditación de la calidad educativa provee a cada Carrera o Programa de estudios, un marco objetivo para conocer el nivel de mejora continua y avance en la gestión de la calidad actual.

El Modelo tiene como base la metodología de la **autoevaluación permanente** en base a siete criterios y organizados en tres ejes de: Dirección, Ejecución, y Resultados. Por la combinación de esta metodología de autoevaluación potente con una flexibilidad que permite la adaptación del Modelo a cada carrera o programa de acuerdo a su realidad, a su propósito y a sus objetivos específicos, este Modelo representa un beneficio importante y un apoyo para en su objetivo de lograr un aseguramiento interno de la calidad.

Los temas que abarca la aplicación del Modelo EFQM en una carrera o programa de estudio son:

- Definir y socializar el propósito y la visión institucional
- Establecer una estrategia en base a los grupos de interés y megatendencias
- Definir un enfoque y despliegue de procesos de innovación educativa
- Gestionar por procesos clave y administrativos
- Establecer planes para mejorar la cultura organizacional y el liderazgo
- Definir el cumplimiento de las expectativas y necesidades con sus grupos de interés que son: alumnos, personal académico y administrativo, organismos reguladores, sociedad, y partners clave.
- Establecer medición de resultados de percepción de cada grupo de interés mencionado.
- Establecer medición de resultados de rendimiento académicos, de acuerdo a las exigencias del Ministerio de Educación, además de indicadores de rendimiento operativos y estratégicos de acuerdo al propósito de cada carrera o institución, y a su realidad en los ámbitos de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad.

El Modelo EFQM tiene una trayectoria comprobada de éxito, ya que se utiliza por cientos de instituciones de educación superior técnica y universitaria a nivel internacional, y es el Modelo referente de Ministerios reconocidos en su gestión de excelencia como son:

- Ministerio de Educación de Finlandia
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte España
- Gabinete de Gobierno de Reino Unido
- Foro de Berlín (Adaptación del Modelo para Educación)
- Ministerio de Educación de Colombia
- Cientos de Institutos Educativos y Redes de Educación que han implementado el Modelo y recibido reconocimientos de Excelencia en Suiza, Alemania, y Reino Unido.
- La Fundación Hamdan Bin Rashid Al Maktoum para la Excelencia Académica-Principado de Dubai

Para poder ser parte de un proceso de acreditación con el Modelo EFQM, una carrera o programa de estudio debe cumplir con las políticas del proceso como se describen a continuación.

1. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Es necesario contar con la implicación de varias personas clave dentro de la organización: Líder del proyecto, Equipo de autoevaluación y Equipos de mejora. Todos ellos deberán conocer el Modelo EFQM y alguno, hacerlo con una mayor profundidad, cursando alguna de las formaciones del Modelo EFQM: Curso Introductorio, Curso de Metodología de Autoevaluación y Curso de Líder de Excelencia y cambio Organizacional. Esta fase inicial de capacitación es clave para llevar a cabo procesos de mejora continua con éxito de manera sostenible en el tiempo.

2. AUTOEVALUACIÓN

La primera autoevaluación proporciona información vital sobre el posicionamiento de la carrera o programa de estudio en cuestión con respecto a los estándares y criterios del Modelo EFQM. Para ello EUMC cuenta con dos elementos fundamentales:

- Un grupo de asesores expertos en gestión y en el Modelo EFQM para acompañar a los directivos de la carrera o programa en todo el proceso: Red de expertos.
- La herramienta de Autoevaluación EFQM de acuerdo al nivel de madurez como se describe posteriormente. Esta herramienta se puede acceder de manera virtual en la página www.assessbase.digitalefqm.com.

Más detalles sobre el proceso de autoevaluación se detallan en el documento en la sección (“Descripción de los Aspectos Considerados en la Autoevaluación” pg. 8).

3. DETERMINACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA Y ATENCIÓN A INCONFORMIDADES

Una vez culminada la autoevaluación, los directivos de la carrera o programa deberán priorizar aquellas áreas que necesiten atención más inmediata para poder construir su gestión de calidad interna. Para esto CORFEP cuenta con una metodología de priorización que considera 4 criterios:

- 1) Importancia para los clientes (estudiantes de la carrera, estudiantes potenciales y alumni)
- 2) importancia para el personal (docente y de apoyo)
- 3) Viabilidad en el corto y mediano plazo (recursos materiales, infraestructura y tiempo)
- 4) Necesidad de la mejora

Una vez realizada la priorización con la guía de un asesor EFQM, se deben poner en marcha proyectos de mejora que respondan a las inconformidades identificadas por el proceso de la autoevaluación. Los proyectos de mejora se ponen en marcha utilizando la metodología de la mejora continua de EFQM conocida como la Lógica REDER. Para esto, EUMC cuenta con documentos y plantillas que ayudan a la carrera y programa a gestionar los proyectos por medio de la lógica REDER, además de varias otras actividades y herramientas que permiten compartir buenas prácticas, aprender de otras organizaciones y realizar comparaciones y posicionamientos. Además, asignamos a un asesor que acompañe de manera periódica a cada

carrera o programa que decide trabajar con el Modelo EFQM para que sepa que va por el camino correcto, y los ayude en su preparación para la evaluación externa y acreditación. Este apoyo y visión externo y objetivo es un factor fundamental para el éxito del proceso de calidad.

4. EVALUACIÓN EXTERNA Y ACREDITACIÓN

Usualmente cuando se ponen en marcha los proyectos de mejora, se puede culminar los objetivos de hasta 6 proyectos en un periodo de 6 a 9 meses. Luego de este proceso se puede aplicar a la evaluación externa y acreditación con el fin de garantizar el correcto desarrollo y aplicación de la metodología de certificación. Lo más importante del proceso es el aprendizaje de la organización durante la visita de evaluación externa y el informe de puntos fuertes y oportunidades de mejora que recibe la organización a posteriori.

5. SEGUIMIENTO POSTERIOR

De acuerdo a los lineamientos de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM) cada nivel alcanzado en la escala del reconocimiento "EFQM de 1 a 7 estrellas", tendrá una vigencia de tres años. Luego de éste periodo, se deberá renovar el mismo, y para lograr esto, la carrera o programa deberá volver a someterse a una evaluación externa, rigurosa, con evaluadores acreditados por la EFQM. Esto implica que durante los años que dura la acreditación, la carrera o programa debe mantener el estándar alcanzado previamente, y los sistemas e iniciativas de la gestión de la calidad, caso contrario el nivel de acreditación será revocado.

Asimismo se podrán realizar visitas coordinadas, durante los años posteriores al reconocimiento, antes de la renovación con el objetivo de poder realizar informes que permitan la sostenibilidad del nivel alcanzado. Para poder avanzar en los niveles de acreditación, la carrera o programa de estudio debe implementar mejoras en su gestión de calidad que se reflejen en los resultados y aplicar nuevamente a una visita de verificación externa.

Descripción y documentación de Criterios considerados en la Autoevaluación:



El Modelo EFQM en su última revisión se basa en los Ejes de Dirección, Ejecución y Resultados. Estas tres esferas representan los ejes principales de gestión de Universidad, Instituto, o de una carrera o programa, que responden a las grandes preguntas de ¿Porqué?, ¿Cómo?, y ¿Qué?. Estas tres preguntas permiten comprender el enfoque que tiene cada carrera o programa de estudio en cada uno de sus enfoques de gestión, proyectos y procesos para ejecutarlos, y resultados obtenidos de cada uno. Dentro de cada eje se cuenta con una serie de criterios que dirigen la autoevaluación y posterior gestión de mejora. Cada criterio tiene una definición que explica su significado con carácter general.

Para desarrollar los criterios en detalle, cada uno se apoya en un número variable de sub-criterios. Estos sub-criterios describen con “puntos guía” lo que habitualmente se observa en

una Organización Excelente y, por tanto, deben considerarse durante una evaluación. Los puntos guía resumen las buenas prácticas que se pueden implementar en cada uno de los criterios y subcriterios del Modelo para poder avanzar en la implementación de este y en la mejora de la calidad interna.

Finalmente, cada sub-criterio incluye una relación de elementos a considerar cuyo objetivo no es otro que aportar ejemplos que aclaren su significado, sin embargo, no resulta obligatorio abordar todos los elementos a considerar que se detallan en cada sub-criterio

En el Eje de Dirección se tiene los criterios y subcriterios de:

1. Propósito, Visión y Estrategia
 - 1.1. Definir el propósito y la visión
 - 1.2. Identificar y entender las necesidades de los grupos de interés de la carrera o programa
 - 1.3. Comprender el ecosistema, las capacidades propias y los principales retos
 - 1.4. Desarrollar la estrategia
 - 1.5. Diseñar e implantar un sistema de gestión y de gobierno de la Universidad, Instituto, carrera o programa
2. Cultura interna y liderazgo:
 - 2.1. Dirigir la cultura de la organización y reforzar los valores
 - 2.2 Crear las condiciones para hacer realidad el cambio
 - 2.3 Estimular la creatividad y la innovación en el área de docencia e investigación
 - 2.4 Unirse y comprometerse en torno a un propósito, visión y estrategia

En el eje de Ejecución se tiene los criterios y subcriterios de:

3. Implicar a los grupos de interés
 - 3.1 Estudiantes de la carrera o programa: Involucrarlos en un ambiente participativo
 - 3.3 Personal docente, administrativo y de apoyo: Atraer, implicar, desarrollar y retener el talento
 - 3.4 Inversores y reguladores: Asegurar y mantener su apoyo continuo
 - 3.5 Sociedad: Contribuir a su desarrollo, bienestar y prosperidad
 - 3.6 Partners y proveedores: Construir relaciones y asegurar su compromiso para crear valor sostenible
4. Crear Valor Sostenible
 - 4.1 Diseñar el valor y cómo se crea
 - 4.2 Comunicar y vender la propuesta de valor de la carrera o programa
 - 4.3 Elaborar y entregar la propuesta de valor académica
 - 4.4 Diseñar e implantar la experiencia global con la carrera o programa
5. Gestionar el funcionamiento y la transformación
 - 5.1 Gestionar el funcionamiento y el riesgo para la carrera o programa de estudio
 - 5.2 Transformar el la carrera o programa de estudio para el futuro
 - 5.3 Impulsar la investigación, innovación y aprovechar la tecnología en la carrera o programa
 - 5.4 Aprovechar los datos, la información y el conocimiento
 - 5.5 Gestionar los activos y recursos de la carrera o programa

En el eje de Resultados se tiene los criterios y subcriterios de:

6. Percepciones de los grupos de interés
 - 6.1. Resultados de percepción de estudiantes
 - 6.2. Resultados de percepción de personal académico y no académico.
 - 6.3. Resultados de percepción de inversores y reguladores
 - 6.4. Resultados de percepción de la sociedad
 - 6.5. Resultados de percepción de partners y proveedores
7. Rendimiento estratégico y operativo
 - Logros académicos de los estudiantes
 - Logros de los objetivos estratégicos de la carrera o programa de estudio
 - Cumplimiento con estándares internacionales y nacionales de acuerdo a cada caso.
 - Desarrollo personal, moral y social de los estudiantes: *puntualidad, asistencia, roles de liderazgo, oportunidad de responsabilidad, participación comunitaria.*
 - Adquisición de habilidades relevantes: *manejo de tecnología, habilidades innovadoras, creatividad, habilidades independientes de investigación y aprendizaje, comunicación y colaboración, pensamiento crítico.*
 - Rendimiento del personal académico y no académico: *# de investigaciones culminadas, # de publicaciones realizadas, recompensas, participación, ratio a estudiantes, rotación, ausencia, capacitaciones, etc.*
 - Rendimiento en la Sociedad/Comunidad: *consumo de agua, luz, accidentes laborales, reciclaje de agua y otros, uso de edificios, desempeño en redes sociales.*
 - Finanzas, partners, proveedores: *activos netos, % cumplimiento de presupuesto, ganancias.*
 - Indicadores de procesos/indicadores de logros: *condición de aulas (mantenimiento), puntaje de cultura organizacional, número de alianzas, mejoras en equipos, rendimiento de tecnologías y plataformas de enseñanza, etc.*

A través de la autoevaluación el Modelo EFQM pretende una gestión más eficaz y eficiente de la Universidad, Instituto, carrera o programa de estudio. La identificación de los puntos fuertes y débiles aplicados a diferentes ámbitos de la organización es el punto de partida para el proceso de mejora continua.

La naturaleza del Modelo es dinámica mostrando que el aprendizaje, la creatividad y la innovación ayudan a mejorar los Criterios de Dirección y Ejecución, y a su vez, dan lugar a la mejora de los Resultados.

Los principales resultados de aplicar los principios del Modelo EFQM en una carrera o programa de estudio resultan en los beneficios siguientes:

- Lograr una orientación hacia los resultados
- Lograr una orientación a los grupos de interés, especialmente los estudiantes y cuerpo docente, sociedad, Ministerios y organizaciones reguladoras, partners y proveedores.
- Mejoras en el Liderazgo y coherencia en la organización

- Gestión por procesos y hechos
- Desarrollo e implicación de las personas
- Proceso continuo de aprendizaje y mejora
- Desarrollo de alianzas estratégicas
- Responsabilidad social
- Promoción de la investigación y la innovación

Cuando una institución, carrera o programa de estudio inicia un proceso de acreditación, tiene la opción de utilizar distintas herramientas disponibles en la plataforma digital de EFQM llamada EFQM Assessbase (<https://assessbase.digitalefqm.com/>). Estas herramientas se utilizarán dependiendo del nivel de madurez que tenga al iniciar el proceso o si está subiendo en la escala de la acreditación. Las opciones son:

- 1. Cuestionario simple de autoevaluación:** Este cuestionario se puede utilizar para una carrera o programa de estudio que realiza por primera vez un proceso de acreditación y no tiene experiencia previa con un proceso de gestión de calidad. Este cuestionario cubre de manera exhaustiva los criterios y subcriterios del Modelo EFQM y permite identificar puntos fuertes y áreas de mejora (referirse a Anexo: [Cuestionario de Autoevaluación](#)). Luego de realizar el cuestionario, se realizan sesiones de priorización con un formato en excel (referirse a Anexo: [Priorización de áreas de mejora](#)).
- 2. Matriz de Criterios:** Esta matriz puede ser utilizada para realizar una autoevaluación por parte de un programa o carrera cuando ya ha habido experiencia previa con el Modelo EFQM y tiene un nivel 1 o 2 estrellas (si ha obtenido una puntuación de 100 a 299 puntos en la escala del Modelo), y existen algunas evidencias de mejoras implementadas. El Cuestionario se encuentra en la plataforma virtual (<https://assessbase.digitalefqm.com/>).
- 3. Matriz de Subcriterios:** Esta matriz puede ser utilizada para realizar una autoevaluación por parte de un programa o carrera cuando tiene experiencia con el Modelo EFQM y ha alcanzado un nivel de acreditación de 3 estrellas o más (300 puntos en adelante en la escala del Modelo). El Cuestionario se encuentra en la plataforma virtual (<https://assessbase.digitalefqm.com/>).

Además de completar la información referente a los criterios y subcriterios, se pide completar información base para comprender cual es el contexto del programa: Universidad a la que pertenece, tipo de estatus legal, estudiantes, organigrama y estructura interna, alianzas clave, objetivos estratégicos, desafíos o retos actuales, entre otros. Todos esos detalles se explican en la plataforma EFQM al momento de completar las matrices.

Para conocer en detalle los criterios y subcriterios del Modelo EFQM, por favor referirse al Anexo del [Modelo EFQM 2020](#), donde se detalla los criterios de autoevaluación solicitados a las carreras y programas en mayor detalle.

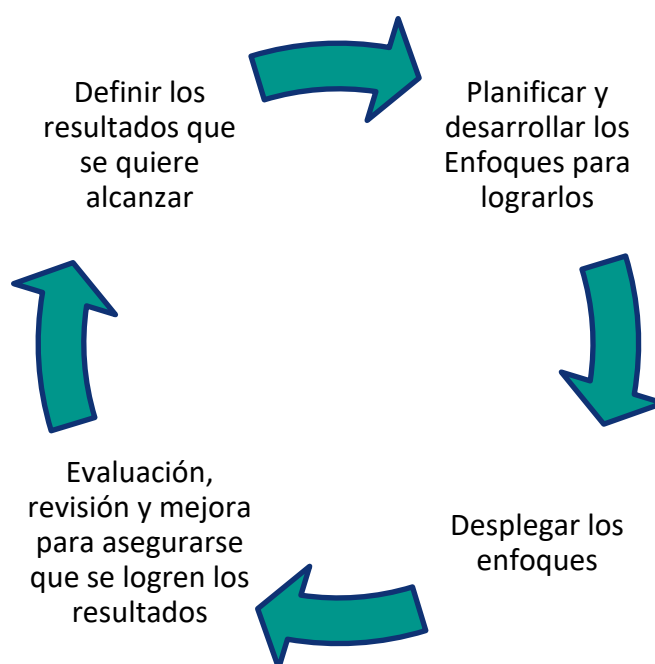
Procedimientos de Revisión y Criterios de Análisis del Informe de Autoevaluación y Oportunidades de Mejora

Una vez completado el proceso de autoevaluación por parte del programa de estudio o carrera, ese documento (en modalidad virtual) se debe enviar para revisión por parte del equipo evaluador que va a llevar a cabo la evaluación externa.

Para realizar la revisión se utiliza el Esquema EFQM REDER, una poderosa herramienta de gestión y una manera estructurada de evaluar el rendimiento de la carrera o programa de estudio, y se utiliza para acreditar el nivel de calidad.

Según la lógica REDER, toda organización necesita:

- Establecer los Resultados que quiere lograr como parte de su estrategia
- Planificar y desarrollar una serie de Enfoques sólidamente fundamentados e integrados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro
- Desplegar los enfoques de manera sistemática para asegurar su planificación
- Evaluar, revisar y perfeccionar los enfoques desplegados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje



Para realizar un análisis con más rigor, los elementos REDER pueden descomponerse en atributos. Estos atributos se aplican a cada uno de los criterios y subcriterios con los que la carrera o programa realiza la autoevaluación.

A continuación, se presentan los atributos de la herramienta REDER que se usan para los criterios de los ejes de Dirección, Ejecución, y Resultados.

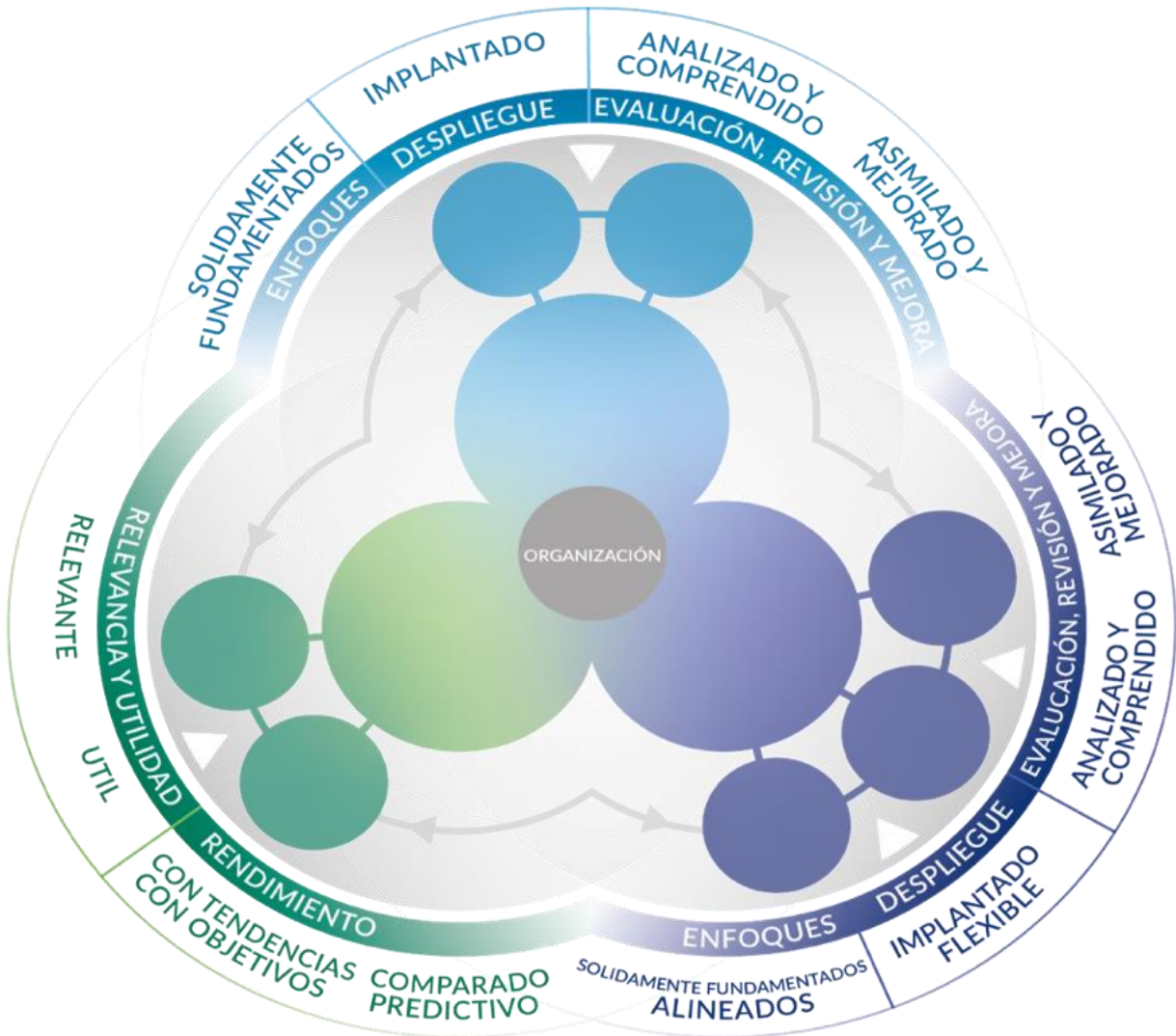


Tabla de Elementos REDER para Criterios de Dirección

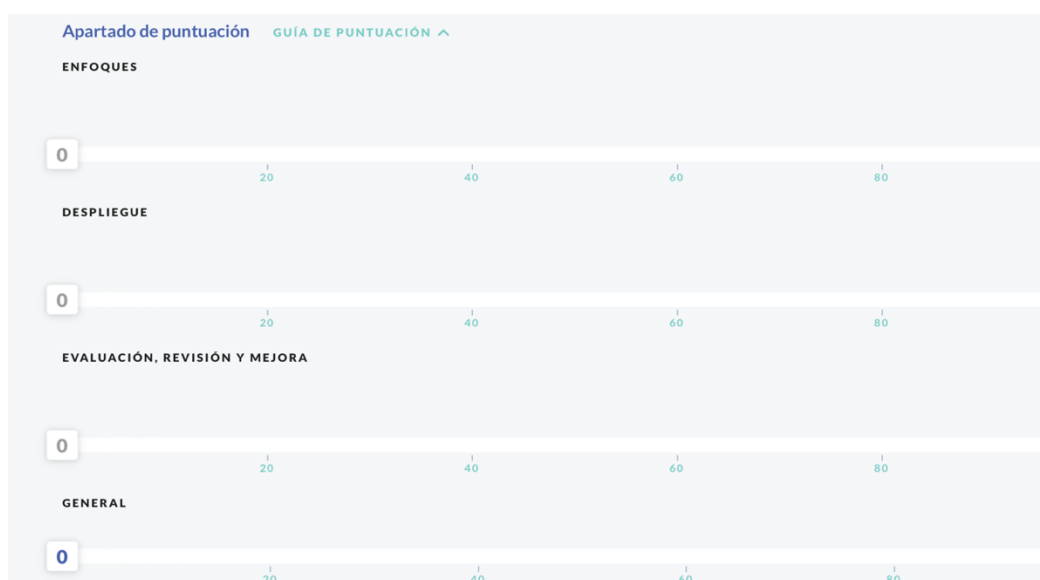
| Elementos | Atributos | Descripción |
|--------------------------------|---------------------------|--|
| Enfoques | Solidamente Fundamentados | Los enfoques tienen una lógica clara, con el objetivo de cumplir y responder las necesidades de sus grupos de interés clave. Se describen adecuadamente y están diseñados para que la carrera o programa de estudio se adapte al futuro. |
| | Implantado | Los enfoques se implantan en las áreas relevantes de manera eficaz y oportuna |
| Evaluación, Revisión, y Mejora | Analizado y comprendido | Se recoge, comprende y comparte el feedback relativo a la eficacia de los enfoques y su despliegue. |
| | Asimilado y mejorado | Las conclusiones extraídas del análisis de tendencias emergentes, la medición, el aprendizaje, y el benchmarking, se utilizan para inspirar la creatividad, y generar soluciones innovadoras con el fin de mejorar el rendimiento en los plazos adecuados. |

Tabla de Elementos REDER para Criterios de Ejecución

| Elementos | Atributos | Descripción |
|--------------------------------|---------------------------|--|
| Enfoques | Solidamente Fundamentados | Los enfoques tienen una lógica clara, con el objetivo de cumplir y responder las necesidades de sus grupos de interés clave. Se describen adecuadamente y están diseñados para que la carrera o programa de estudio se adapte al futuro. |
| | Alineados | Los enfoques apoyan los objetivos del bloque Dirección y están vinculados a otros enfoques relevantes. |
| Despliegue | Implantado | Los enfoques se implantan en las áreas relevantes de manera eficaz y oportuna |
| | Flexible | La implantación facilita la agilidad y la adaptación de los enfoques. |
| Evaluación, Revisión, y Mejora | Analizado y comprendido | Se recoge, comprende y comparte el feedback relativo a la eficacia de los enfoques y su despliegue. |
| | Asimilado y mejorado | Las conclusiones extraídas del análisis de tendencias emergentes, la medición, el aprendizaje, y el benchmarking, se utilizan para inspirar la creatividad, y generar soluciones innovadoras con el fin de mejorar el rendimiento en los plazos adecuados. |

| Tabla de Elementos REDER para Criterios de Resultados | | |
|---|----------------|---|
| Elementos | Atributos | Descripción |
| Relevancia y Utilidad | Relevante | La organización identifica un conjunto de resultados claramente vinculados con su propósito, visión y estrategia para los grupos de interés clave. Estos resultados se revisan y mejoran a lo largo del tiempo. |
| | Útil | Los datos son oportunos, fiables, precisos, y adecuadamente segmentados para proporcionar información significativa que ayude a mejorar el funcionamiento y la transformación. |
| Rendimiento | Con tendencias | Existe una evolución positiva o rendimiento sobresaliente sostenido durante periodo o ciclo estratégico. |
| | Con objetivos | Las metas establecidas son relevantes, están alineadas con la estrategia y se alcanzan de manera continuada. |
| | Comparado | Hay comparaciones externas relevantes (benchmarking de indicadores) que permiten determinar que el rendimiento está en línea con la estrategia. Dichas comparaciones son además favorables. |
| | Predictivo | Las palancas para lograr unos resultados sobresalientes en el futuro están identificadas y se basan en las actuaciones para la transformación, las relaciones causa/efecto, el análisis de datos, los patrones de rendimiento, y las medidas predictivas. |

Dentro de la plataforma existe la opción de puntuar cada uno de los subcriterios y criterios del Modelo y eso calcula la puntuación EFQM de acuerdo con los pesos ponderados. En la plataforma hay una guía de puntuación para poder puntuar de la manera más acertada posible, como se ve en la imagen de la plataforma a continuación:



| Apartado de puntuación | GUÍA DE Puntuación ▼ |
|------------------------|--|
| 0% | No hay capacidad para conseguirlo |
| 10% | Limitada capacidad para conseguirlo |
| 20% | Limitada capacidad para conseguirlo |
| 30% | Limitada capacidad para conseguirlo |
| 40% | Existe capacidad para conseguirlo |
| 50% | Existe capacidad para conseguirlo |
| 60% | Existe capacidad para conseguirlo |
| 70% | Totalmente capacitado para conseguirlo |
| 80% | Totalmente capacitado para conseguirlo |
| 90% | Sobresaliente capacidad para conseguirlo |
| 100% | Sobresaliente capacidad para conseguirlo |

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.

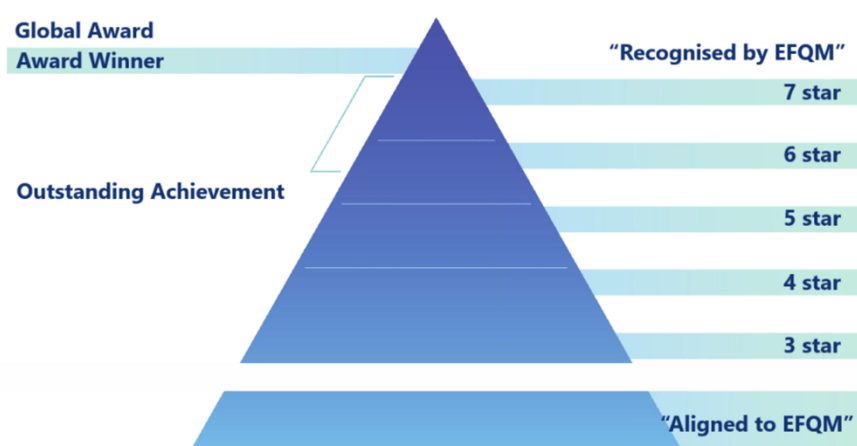
Al puntuar una organización mediante REDER, se asigna a cada uno de los siete criterios del Modelo una ponderación que permitirá calcular el número total de puntos asignados a la organización. Las ponderaciones se establecieron inicialmente en 1991 tras un extenso ejercicio investigativo en el cual participaron 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.



Instrumentos Técnicos utilizados durante el Proceso de Acreditación

Plataforma De Evaluación EFQM - Assessbase

Además de contar con un grupo de evaluadores preparados minuciosamente para realizar los procesos de evaluación de las carreras o programas acreditados, la Fundación EFQM ha desarrollado una plataforma virtual de evaluación que permite a los solicitantes ingresar su información de manera sistemática y organizada en base a los criterios del Modelo EFQM. En la misma plataforma los evaluadores ingresan la información con respecto a puntos fuertes, áreas de mejora y buenas prácticas identificadas, facilitando el proceso de retroalimentación para la carrera evaluada. Esta plataforma es la que se utiliza durante el proceso de autoevaluación de acuerdo con el nivel de la organización.

Además de utilizar la plataforma de autoevaluación, la EFQM cuenta con una Knowledge Base o Base de Conocimientos que almacena información, artículos, investigaciones, buenas prácticas y demás información sobre gestión en varios ámbitos que pueden ayudar a los directores de una carrera o programa de estudio a implementar mejoras adaptadas y dirigidas. Esta base de información permite impulsar y potenciar la búsqueda de la excelencia interna.

Formalización del proceso de acreditación

En el momento en que una carrera o programa universitario decide buscar la acreditación con el Modelo EFQM, lo primero que debe hacer es firmar un contrato con la empresa European Management Center, consultora oficial de la Fundación CORFEP, partner nacional de EFQM, que cuenta con la autorización para llevar a cabo las visitas externas de verificación y otorgar la acreditación del nivel de acuerdo a la puntuación obtenida. De acuerdo al proceso de autoevaluación, una carrera o programa de estudio puede aspirar a un nivel en la escala de 1 a 7 estrellas EFQM, pero esto siempre será corroborado por los evaluadores externos asignados, por lo que al momento de la firma del contrato no se especifica el nivel al que se aspira, sino solamente **el inicio de un proceso** de capacitación, acompañamiento y evaluación externa.

European Management Center S.A.C. y la Universidad en representación de la carrera o programa de estudio firman el acuerdo, y luego se da inicio al trabajo descrito en secciones previas. La fundación CORFEP realiza las capacitaciones Oficiales del Modelo EFQM y prepara al equipo que realizará la evaluación para la acreditación una vez que el proceso de asesoría haya culminado. El equipo de la Universidad se reunirá con un asesor designado (en caso de requerirlo) que les apoyará en el proceso de implementar mejoras a lo largo del tiempo designado desde la autoevaluación, hasta el día de la evaluación externa. Cada programa o carrera puede tener una línea de tiempo distinta dependiendo del nivel en el que inicien, la disponibilidad de recursos y personas, y ajustes individuales de acuerdo a imprevistos. Una vez que se realiza la visita de evaluación, se determina el nivel obtenido y se entregará el certificado por la acreditación con el informe de evaluación externo con los puntos fuertes identificados y las inconformidad o las “oportunidades” de mejora que tiene la carrera o programa para seguir trabajando, previo a aplicar a un nivel superior de acreditación del obtenido.

Aspectos solicitados por EFQM referente a la autoevaluación o ingreso al proceso de acreditación

Preparación de la aplicación

El primer paso es preparar y discutir de manera interna el plan del proyecto y una estimación de los costos y beneficios asociados a la evaluación de la carrera o programa de estudio.

Una vez que se toma la decisión de postularse para ser evaluado por el Modelo EFQM, se debe enviar el formulario de solicitud firmado y comenzar a el proceso de capacitación y autoevaluación. También se debe informar a EFQM sobre su fecha preferida para la visita al sitio. Se recomienda enviar el informe de autoevaluación y las evidencias alrededor de 6 semanas antes de la visita al sitio para que el equipo de evaluación pueda preparar la evaluación

Elaboración del documento de autoevaluación

El documento de envío se crea en la plataforma digital EFQM AssessBase, utilizando la herramienta EFQM Business Matrix Advanced. Es una plataforma amigable y muy fácil de usar que permite que muchas personas de la carrera o programa contribuyan a la creación de este.

Una vez que se acuerda la fecha de la visita al sitio, EFQM lleva a cabo el Proceso de Selección de Evaluadores y crea el Equipo de Evaluación (Líder de Equipo + Evaluadores). Antes de confirmar oficialmente la composición del equipo, EFQM envía la lista de evaluadores del equipo para que se pueda comprobar si existe algún conflicto de intereses entre la carrera o programa y alguno de los evaluadores.

- Por ejemplo, podría ocurrir un conflicto de intereses cuando un evaluador esté involucrado personalmente con la institución o programa como cliente o proveedor clave o haya trabajado para la organización en el pasado. EFQM también ratifica esto con los evaluadores.

Una vez que tanto el solicitante como los evaluadores hayan confirmado que no existe ningún conflicto de intereses, los evaluadores firman el código de conducta y el formulario de confidencialidad y EFQM los pone en contacto con el equipo.

Proceso de autoevaluación para una Universidad, Instituto Técnico, Carrera o Programa de Estudio

La autoevaluación se complementa con una evaluación externa para que se garantice que la organización ha alcanzado un nivel de madurez en su gestión, de acuerdo a un jurado objetivo que lo determina.

Las características que se acaban de describir hacen que el Modelo EFQM de Excelencia sea considerado como un valioso instrumento de ayuda a la gestión, ya que la sistemática que incorpora redundante en una planificación más sólida, fundamentada y acorde con las necesidades de cada momento, facilitando la transformación de las carreras o programas a los nuevos retos.

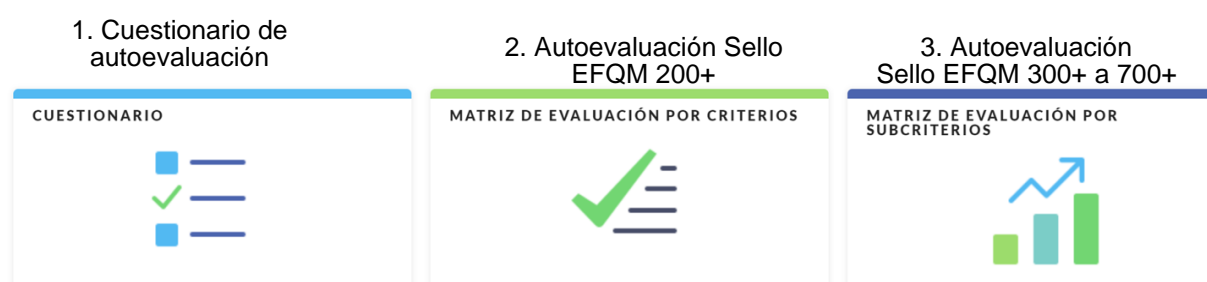


Para realizar la autoevaluación de una Carrera o programa de estudio, el Modelo EFQM cuenta con tres opciones de acuerdo al nivel de madurez del aplicante al proceso.

- 1) Para una organización, carrera o programa en etapas iniciales en su gestión de calidad o en procesos de mejora interna, la EFQM cuenta con un cuestionario minucioso que cubre de manera sencilla todos los subcriterios del Modelo en forma de preguntas y puntos guía para el equipo directivo. Este cuestionario permite comprender el nivel actual de posicionamiento con respecto al Modelo, identificando puntos fuertes y áreas de mejora. Este cuestionario luego se complementa con una herramienta de excel que permite priorizar en base a criterios específicos aquellas áreas que son prioritarias o base para la construcción de una gestión de calidad sostenible.
- 2) A partir del nivel de acreditación 2 estrellas en adelante, una carrera o programa de estudio puede utilizar la herramienta Matriz por Criterios de la plataforma virtual EFQM Assessbase para realizar autoevaluaciones posteriores e ir monitoreando su progreso y

avance en la gestión de calidad. Esta herramienta permite utilizar de manera automática los resultados de la autoevaluación con la evaluación externa.

- 3) A partir de un nivel de acreditación 3 estrellas en adelante, donde se evidencia ya una madurez en la gestión de calidad por la EFQM, una carrera o programa de estudio puede utilizar la herramienta Matriz por Subcriterios de la plataforma virtual EFQM Assessbase para realizar autoevaluaciones posteriores e ir monitoreando su progreso y avance en la gestión de calidad. Esta herramienta permite utilizar de manera automática los resultados de la autoevaluación con la evaluación externa.



Al ser una plataforma a nivel mundial, puede ofrecer múltiples oportunidades de **benchmarking y aprendizaje**: <https://assessbase.digitalefqm.com/>



Bienvenido a la Plataforma de Evaluación "EFQM Digital"

Bienvenido a la nueva Plataforma de Evaluación "EFQM Digital". Aquí encontrarás diferentes herramientas para llevar a cabo una Autoevaluación EFQM. Te ofrecemos 3 niveles de evaluación, que puedes encontrar más abajo.

PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

DEFINIR EL PROPÓSITO Y LA VISIÓN

No answers received

CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

DIRIGIR LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y REFORZAR LOS VALORES

No answers received

IMPLICAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES: CONSTRUIR RELACIONES SOSTENIBLES

No answers received

◀ RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

DOCUMENTOS DE APOYO

UPLOAD

DIRECCIÓN ▶ PROPÓSITO, VISIÓN Y ESTRATEGIA

| ELEMENTO | LO QUE HACEMOS (ENFOQUE) <input type="checkbox"/> | CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE) <input type="checkbox"/> | CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA) <input type="checkbox"/> |
|----------|---|---|---|
| 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| | CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS) <input type="checkbox"/> | PROPIETARIO <input type="checkbox"/> | LINKS EFQM <input type="checkbox"/> |
| | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

A COMPLETAR POR LOS ASESORES

Identificación de puntos fuertes, oportunidades de mejora y buenas prácticas

ELEMENTO PUNTOS FUERTES

1

ELEMENTO OPORTUNIDADES DE MEJORA

1

Resultados del informe de autoevaluación

Una vez que se ha culminado el proceso de capacitación y autoevaluación interna, y se ha realizado un trabajo de mejora en base a la priorización de las áreas clave, este informe que resume el proceso y las evidencias debe enviarse a CORFEP – EFQM para la preparación de la evaluación externa de acreditación. El formato del informe va a depender de cuál matriz de autoevaluación se utilice de acuerdo al nivel de madurez de la carrera o programa de estudio. Los informes realizados en la plataforma EFQM Assessbase se generan automáticamente, reduciendo el trabajo manual y de elaboración del mismo que sumaba tiempo innecesario al equipo de calidad. Además, por su reducción de material impreso, es mejor para el medio ambiente.

Los resultados del informe son analizados por el equipo evaluador designado por EFQM, aplicando la lógica de evaluación REDER detallada en una sección previa de este informe. El equipo considera los resultados de la puntuación interna de la carrera o programa de estudio, sin embargo, requerirá evidencias para verificar que realmente la puntuación interna otorgada durante el proceso de autoevaluación ha sido apropiada. Esta verificación externa es importante para dar objetividad al proceso de mejora y para determinar un trabajo sistemático de la calidad institucional.

El informe de autoevaluación virtual se basa en los criterios y/o subcriterios del Modelo, y está organizado en el formato de la Matriz REDER, como se muestra en el ejemplo de la plataforma a continuación:

DIRECCIÓN ► CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

2.3: Estimular la creatividad y la innovación GUIA ▼ 2.1 2.2 2.3 2.4

| ELEMENTO | LO QUE HACEMOS (ENFOQUE) ? | CÓMO LO HACEMOS (DESPLIEGUE) ? | CÓMO Y CUÁNDO LO REVISAMOS (EVALUACIÓN, REVISIÓN Y MEJORA) ? |
|----------|--|--|--|
| 1 | <input type="text"/> 0 de 100 palabras | <input type="text"/> 0 de 100 palabras | <input type="text"/> 0 de 100 palabras |
| | CÓMO LO DEMOSTRAMOS (EVIDENCIAS) ? | RESPONSABLE ? | LINKS EFQM |
| | <input type="text"/> 0 de 100 palabras | <input type="text"/> 0 de 100 palabras | <input type="text"/> |

En cada elemento se debe describir 1) el enfoque del criterio, 2) el despliegue o cómo se lleva a cabo, 3) Modos de evaluar y mejorar 4) Evidencias. Además permite anotar el responsable y conectarlo con otros criterios y subcriterios del Modelo EFQM. Una vez culminado el informe, se puede enviar la información a través de la misma plataforma para ser revisado y se utiliza en el proceso de preparación de la visita externa de evaluación.

