

**INFORME ANALÍTICO
RESULTADO DE
ENTREVISTAS**

INFORME ANALÍTICO RESULTADO DE ENTREVISTAS

Perfil de los entrevistados:

La entrevista se aplicó a 4 personas que se involucran en la autoevaluación principalmente desde roles de liderazgo, orientación estratégica y acompañamiento operativo, asegurando que los programas cumplan con los lineamientos institucionales y normativos, gestionando indicadores e instrumentos, y promoviendo la cultura de calidad y la mejora continua.

- Elementos en común de los perfiles:

Todos los entrevistados coinciden en que su rol está relacionado con acompañar, guiar y orientar a los programas en la ejecución de los procesos de autoevaluación.

- Se resalta la responsabilidad de definir lineamientos, protocolos institucionales y políticas para garantizar la coherencia con la normativa (SIAC, acreditación, aseguramiento de calidad).
- Intervienen directamente en la planificación, organización y supervisión de los planes de trabajo.
- Se encargan de coordinar equipos, cronogramas y recursos para la ejecución de la autoevaluación.
- Varios mencionan el diseño, implementación y seguimiento de instrumentos e indicadores como parte de la labor técnica que apoya la mejora continua.

Principales necesidades operativas que se enfrenta en el desarrollo de los procesos de autoevaluación

Las principales necesidades operativas giran en torno a la falta de integración tecnológica y trazabilidad de datos, la insuficiencia de recursos humanos especializados y dedicados, la debilidad en la cultura institucional hacia la calidad, y la escasez de recursos financieros. También se resalta la urgencia de contar con plataformas actualizadas y alineadas a la normativa del CNA que faciliten la consolidación de información e indicadores.

Hallazgos comunes

- Falta de integración entre sistemas y dispersión de la información (múltiples plataformas, Excel, datos manuales).
- Acceso no oportuno a los datos y ausencia de información histórica que limite la trazabilidad.
- Necesidad de contar con una plataforma tecnológica consolidada y actualizada acorde a la normativa y autonomía universitaria.
- Dificultad para la consolidación, validación y pertinencia de indicadores que respondan efectivamente a los criterios del CNA.
- Los procesos suelen ser delegados a profesores con pocas horas asignadas y sin la formación normativa suficiente.
- Rotación de personal que dificulta la continuidad y la gestión del conocimiento.

- Poca apropiación de la autoevaluación de la mejora continua como elemento fundamental para la calidad de la IES para por parte de algunas áreas.
- Limitaciones presupuestales que afectan la implementación de estrategias óptimas para los procesos de autoevaluación.

Herramientas tecnológicas y recursos utilizados en los procesos de autoevaluación

Frente a las herramientas y recursos empleados las IES en las cuales se desenvuelven los entrevistados, se encontró que existe diversidad de herramientas, pero no un sistema centralizado ni especializado en autoevaluación de programas.

Se combinan soluciones tecnológicas avanzadas (Power BI, Qlik Sense, IA proyectada) con métodos manuales (Excel, cuadros CNA). Además, los repositorios permiten guardar alguna información, pero el acceso y la búsqueda siguen siendo poco ágiles.

Hallazgos:

- Aplicativo de autoevaluación (basado en macros de Excel) propio de la institución, que apoya la toma de decisiones tanto a nivel de programas como institucional.
- SIIM (Sistema de Información Multicampus), utilizado para la consulta de información estadística.
- Plataformas de planeación y de gestión de calidad con mayor foco en procesos financieros.
- Herramientas de analítica y visualización de datos como Power BI – Virtual Data, para el registro y consulta de información en tiempo real, en otra institución se cuenta con Qlik Sense, que permite análisis de datos y conexión con SNIES.
- Repositorios y gestión documental como SharePoint (Office 365), empleado para almacenamiento y búsqueda de información, aunque depende de gestión manual. Estos repositorios también son empleados para conservar históricos de procesos de autoevaluación.
- Otros instrumentos de apoyo como Plantillas en excel, cuadros maestros y formatos del CNA que son diligenciados manualmente. Instrumentos de Microsoft Office para consolidar información.

Experiencia personal de los entrevistados con las herramientas tecnológicas para autoevaluación

Conforme a la experiencia de los entrevistados, las herramientas tecnológicas actuales son útiles pero fragmentadas y con barreras de acceso, capacitación y calidad de datos. Existe una percepción positiva sobre su potencial, especialmente en analítica de datos y entornos colaborativos, pero prevalece la necesidad de integración, confiabilidad y mayor apertura de acceso para evitar reprocesos y garantizar eficiencia.

Elementos en común identificados sobre las herramientas empleadas actualmente:

Limitaciones y problemas identificados de manera general:

- Acceso restringido que es sesgado a líderes y directores, lo que genera reprocesos y retrasos.
- No se garantiza la calidad de la información, por lo que puede haber disparidad en la información por fechas de corte y dinámica de actualización.
- Capacitación insuficiente respecto a la normativa y respecto al uso de las herramientas tecnológicas, sobre todo en lo que respecta a los docentes de apoyo
- Las herramientas no se alimentan entre sí (ej. aplicativo no conectado con Virtual Data), lo que obliga a reprocesar información.
- Algunos aplicativos o desarrollos no se adaptan fácilmente a cambios normativos.

Fortalezas destacadas de las herramientas tecnológicas

Las herramientas tecnológicas han fortalecido la gestión, eficiencia y análisis de la autoevaluación, pero su impacto positivo depende en gran medida de un acompañamiento institucional efectivo que garantice su adecuada utilización.

Elementos positivos por herramienta:

- Aplicativo de autoevaluación: es actualizado constantemente y cuenta con instructivo de apoyo acompañado de capacitaciones. Se reconoce como una herramienta de gestión que permite registrar momentos e hitos importantes de los procesos a medida que ocurren.
- Virtual Data: percibida como intuitiva y significativa en la disponibilidad de información. Se destaca por brindar información en tiempo real proveniente de las áreas y programas, lo que lo convierte en un insumo estratégico para la toma de decisiones.
- SIIM: herramienta útil y funcional para consulta de información estadística
- Office 365 (entorno colaborativo): percibido positivamente por el trabajo en línea, almacenamiento y conservación de trazabilidad de cambios. Se destaca la familiaridad de los usuarios con estas plataformas.
- Quik sense: se destaca la disponibilidad de históricos de datos y la conexión con información oficial (como la proveniente del SNIES) que fortalecen la confiabilidad y el análisis comparativo a lo largo del tiempo.

Desafíos y limitaciones de las herramientas tecnológicas

Elementos negativos por herramienta:

- Virtual Data: no es usada por todas las áreas; requiere pedagogía para un uso adecuado.
- SharePoint: descrito como obsoleto, poco ágil y demandante de tiempo.
- Aplicativo de autoevaluación (basado en macros de Excel): valorado como herramienta de apoyo, pero limitado en flexibilidad y automatización. El aplicativo presenta restricciones importantes como problemas de compatibilidad con distintas versiones, dependencia de instalación local en un único computador, imposibilidad de uso en línea o colaborativo.

- SIIM: lastimosamente es una herramienta que muchos docentes desconocían y ha requerido procesos de socialización.

Otros elementos generales

- Uso instrumental y no analítico: Se percibe que la autoevaluación se reduce a una tarea administrativa adicional, sin aprovechar plenamente el potencial de las herramientas para realizar análisis profundos y estratégicos que orienten la toma de decisiones y fortalezcan la mejora continua.
- Desarticulación entre áreas: Existen dificultades para lograr coherencia en las cohortes y la integralidad de la información debido a que las áreas no siempre están alineadas en la manera de reportar y usar los datos.
- Disparidad en la utilidad de las herramientas, ya que no todas las áreas las aprovechan de la misma forma.
- Falta de centralización de la información: no se cuenta con una herramienta que reúna la información institucional de manera consolidada, evitando la dispersión y duplicidad de procesos.

Mejoras necesarias en las herramientas tecnológicas para la autoevaluación

Las mejoras se orientan hacia la modernización tecnológica (plataformas robustas, integradas, en línea y con IA), junto con la optimización de procedimientos y planes de mejoramiento más estratégicos, lo que permitiría mayor eficiencia, trazabilidad e impacto en los procesos de autoevaluación institucional y de programas.

Elementos identificados:

- Necesidad de **conectar y articular las distintas plataformas** que actualmente se usan de manera aislada.
- Posibilidad de incorporar **inteligencia artificial** para verificación de resultados y apoyo en el análisis de datos.
- Propuesta de migrar a una **plataforma más robusta, integral y fácil de usar** que centralice toda la información.
- Ajustar los procesos ligados al **sistema de gestión ISO**, reduciendo la carga procedimental.
- Mayor **apropiación institucional** de las plataformas existentes (ejemplo: SIAC).
- Formular planes basados en **indicadores de logro** y no únicamente en la cantidad de actividades.
- Permitir evidenciar el **impacto real** de las acciones implementadas.
- Superar las limitaciones de los aplicativos basados en **Excel y su versionamiento**.
- Desarrollar herramientas **en línea, colaborativas y configurables**.

- Flexibilidad para **agregar/eliminar indicadores o criterios** de acuerdo con cambios normativos.
- Posibilidad de que la plataforma genere **informes automáticos** a partir de la información registrada.

Conocimiento sobre herramientas específicas para autoevaluación empleadas por otras IES:

Las respuestas evidencian que, aunque existen diversas herramientas tecnológicas empleadas en las Instituciones de Educación Superior (IES) para la autoevaluación, **ninguna logra consolidarse como una solución integral, eficiente y flexible.**

Algunos participantes expresan no conocer herramientas adicionales, más allá de las que ya usan sus instituciones, resaltando que varias continúan siendo **manuales** y presentan los mismos problemas generales: dificultad en el cargue de información, poco tiempo para análisis y errores frecuentes en los procesos.

Casos identificados en IES

- **Universidad de Cundinamarca y Universidad de Pamplona:** desarrollo de un piloto de plataforma articulada con el Acuerdo 02 de 2022. Esta herramienta procesa información con apoyo de IA, consolida evidencias y organiza resultados cuantitativos, aunque no se conoce con detalle su arquitectura.
- **Plataformas para encuestas:** algunas IES cuentan con sistemas limitados solo para la aplicación de encuestas, lo que retrasa la gestión documental y reduce el tiempo destinado al análisis.
- **Base de datos institucional robusta:** permite compartir datos entre áreas, pero la parametrización es compleja, el cargue de información es lento y presenta riesgos de pérdida de datos.
- **Excel avanzado:** utilizado en varias IES, pero con problemas de errores en fórmulas y pérdida de información.
- **Herramienta Evalua:** empleada para la aplicación de encuestas, pero con alcance reducido al no integrar otros procesos de autoevaluación.

Evolución futura del uso de herramientas tecnológicas en autoevaluación y mejora continua

Los participantes resaltan que la mejora continua **no debe reducirse al diligenciamiento de formatos o al cumplimiento normativo**, sino que debe ser una estrategia que **involucre activamente a toda la comunidad académica**, incluidos estudiantes, docentes, administrativos y egresados. Estos últimos son considerados actores clave, ya que aportan una visión cercana a la realidad laboral y a la pertinencia de los programas académicos.

Además, se reconoce que las herramientas nunca sustituirán el análisis humano, pero pueden convertirse en un **apoyo estratégico** que libere tiempo de tareas mecánicas para dedicarlo a la reflexión profunda.

Se plantea que no todas las IES necesitan plataformas robustas; el nivel de sofisticación tecnológica debe adaptarse a la **madurez de cada programa y a las particularidades de la institución.**

Innovaciones esperadas

- **Tableros de control y mapas de calor:** herramientas visuales que permitan hacer seguimiento al cumplimiento de planes de mejora, evolución de programas y áreas críticas.
- **Inteligencia Artificial aplicada:** se espera que la IA pueda:
 - Procesar grandes volúmenes de evidencias.
 - Identificar patrones de mejora.
 - Sugerir acciones específicas para programas e instituciones.
 - Generar indicadores de forma automática.
- **Mayor relevancia de la autorregulación:** la visión futura coloca la autorregulación por encima de la autoevaluación como herramienta gerencial, al permitir tomar decisiones proactivas y no solo cumplir con exigencias normativas.