

# PRINCIPIOS Y ESTÁNDARES PARA LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MÉXICO



2016



MEJOR  
EDUCACIÓN  
SUPERIOR

Comités Interinstitucionales  
para la Evaluación de la Educación Superior



## Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior

### **Principios y estándares para la evaluación de programas educativos en las instituciones de educación superior en México**

D. R. . 2015. Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A. C. (CIEES).

Av. San Jerónimo # 120, Col. La Otra Banda, C. P. 01090,

Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México.

Noviembre de 2015

[www.ciees.edu.mx](http://www.ciees.edu.mx)

# Contenido

Introducción .....	4
I. Principios generales aplicables a los procesos de evaluación de los CIEES.....	5
II. Estándares de buena calidad para programas de educación superior .....	6
Ejes y categorías para la evaluación de programas de educación superior.....	6
Ejes y categorías para la evaluación de un programa.....	7
Estándares para la evaluación de programas de educación superior.....	7
Eje I. Fundamentos y condiciones de operación.....	8
1. Propósitos del programa. Misión y visión.....	8
2. Condiciones generales de operación del programa.....	8
Eje II. Currículo específico y genérico.....	9
3. Modelo educativo y plan de estudios .....	9
4. Actividades para la formación integral .....	9
Eje III. Tránsito de los estudiantes por el programa.....	10
5. Proceso de ingreso al programa .....	10
6. Trayectoria escolar .....	10
7. Egreso del programa .....	10
8. Resultados.....	11
Eje IV. Personal académico, infraestructura y servicios.....	11
9. Personal académico .....	11
10. Infraestructura académica (énfasis en la específica del programa).....	12
11. Infraestructura física .....	12
12. Servicios de apoyo .....	13

## Introducción

Pocas instituciones en el mundo tienen tanto prestigio como promotoras de bienestar social y contribuyentes al enriquecimiento intelectual, económico y cultural de los países como el que tienen actualmente las instituciones de educación superior (IES). Este peculiar invento del siglo XII (la universidad y por extensión, toda la educación superior) es, en todo el mundo, tinte de orgullo de países, ciudades, y ciudadanos. Sin embargo, esta institución tan prestigiada y apreciada no está exenta de tener errores, desviaciones o retrocesos que a veces la hacen poco efectiva como contribuyente del bienestar social.

Las sociedades contemporáneas están cada vez más pendientes de que las IES cumplan su delicada misión de enriquecimiento intelectual y soporte del progreso; por ello, en los años recientes, la exigencia de contar con buena calidad de la educación se ha convertido en una de las grandes preocupaciones y expectativas de la sociedad en general y de los especialistas. Cada día más, las partes involucradas (estudiantes, docentes, padres de familia, autoridades, medios de comunicación y la sociedad en general) exigen a las IES la certeza de que la educación que se imparte es de la mejor calidad. Sin embargo, esos actores interesados no tienen manera de saber, con certeza, cuál es la calidad de la educación que ofrece un programa educativo o una IES. Una consecuencia de esta incertidumbre es que algunas IES han optado por ostentar características o rasgos existentes o fingidos como un vehículo simple para convencer a la sociedad de que los servicios que ofrecen son de buena calidad.

Los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), al igual que muchos otros organismos evaluadores de la educación superior en el país y en el mundo, tienen la importante misión de comunicarle a la sociedad cuáles han sido evaluados y cuáles pueden ser considerados como programas de buena calidad.

Para llevar adelante su misión, los CIEES se apegan a: 1) principios de trabajo que garanticen independencia para los procesos de evaluación, valoración y emisión de juicios y pluralidad de los cuerpos colegiados para evitar sesgos valorativos y enriquecer los resultados, 2) estándares que promuevan acciones para lograr la buena calidad de la educación en cualquier programa de educación superior y 3) lineamientos de trabajo pertinentes y transparentes.

Los siguientes principios y estándares de los CIEES deben ser observados por el personal de los CIEES, por sus comités interinstitucionales, por los pares evaluadores y por las instituciones y programas objeto de las evaluaciones.

# I. Principios generales aplicables a los procesos de evaluación de los CIEES

- 1. Evaluación externa.** La evaluación que realizan los CIEES debe ser siempre externa a la institución y al programa evaluado. En ningún caso los pares evaluadores pueden ser personal de la institución que es objeto de la evaluación o haber tenido una relación administrativa o afectiva que afecte su imparcialidad en sus valoraciones. Los pares evaluadores y a los integrantes de cada comité deben marginarse del proceso de evaluación en caso de existir un conflicto de interés.
- 2. Interinstitucionalidad.** El espíritu de este tipo de evaluaciones es que participen pares académicos de múltiples instituciones en el proceso de evaluación para tener varios puntos de vista avalados por su experiencia y, en la medida de lo posible, tratar de evitar sesgos en los juicios de valor.
- 3. Evaluación mediante pares académicos.** El trabajo de los CIEES es una evaluación y la consecuente emisión de un dictamen debe ser realizado por los pares académicos; es decir, por los iguales, los semejantes o los colegas. A este tipo de evaluaciones se les conoce internacionalmente como peer review evaluation. La evaluación de pares es, en el fondo, un mecanismo de autorregulación del sistema educativo, a diferencia de los sistemas de inspección llevados a cabo por la autoridad. Sin embargo, no por ser autorregulados deben ser opacos, y los criterios y procedimientos deben estar siempre abiertos al escrutinio público.
- 4. Independencia de criterio** Una característica fundamental para el desarrollo del trabajo de evaluación es que los pares evaluadores no tengan conflicto de intereses. La riqueza de la experiencia de los académicos que funcionan como pares, su capacidad para valorar cada aspecto por evaluar, así como su imparcialidad, pueden verse afectadas si existe un vínculo de subordinación laboral, de carácter afectivo o de competencia con el programa evaluado. Ante la existencia de cualquiera de estas situaciones, el par o el integrante del comité debe marginarse de participar en dicho proceso.
- 5. Confidencialidad.** Quienes participan en los procesos de evaluación de programas (ya sean integrantes de la Comisión de Pares Académicos Externos –CPAE-, los miembros de los comités interinstitucionales o el personal de los CIEES), están obligados a guardar confidencialidad con respecto a la información que se pone en sus manos y que se genera por razón del trabajo de evaluación.
- 6. Evaluación para mejorar.** El fin principal del trabajo de evaluación de los CIEES es, por encima de cualquier otro propósito, propiciar la mejora de los programas educativos de nivel superior en beneficio de los estudiantes de las instituciones que los imparten y, en general, en beneficio de la sociedad.

## **II. Estándares de buena calidad para programas de educación superior**

### **Ejes y categorías para la evaluación de programas de educación superior**

El marco de referencia general para la evaluación de programas de educación superior 2016 de los CIEES está organizado en 4 ejes, 12 categorías y 68 indicadores (aspectos o rasgos) que son revisados y valorados por las diferentes instancias que participan en el proceso de evaluación. Estos ejes, categorías e indicadores agrupan características que deben ser comunes a todo programa de educación superior; por lo tanto, no son específicas de un programa, carrera o posgrado en lo particular, de una familia de programas o de un tipo de institución. Se evalúa a los programas en su característica más general; es decir, la de ser programas de educación superior en su sentido más amplio.

Cada uno de los cuatro ejes agrupa varias categorías que están relacionadas. A su vez, cada categoría está integrada por varios indicadores (que son aspectos o rasgos que se consideran relevantes para poder evaluarla). Los programas que aspiran a ser evaluados y reconocidos por su buena calidad, deben ofrecer en su informe de autoevaluación las evidencias de que el programa cumple o satisface adecuadamente la mayoría o todos los aspectos estipulados en los indicadores.

Las categorías e indicadores que revisan los CIEES durante la evaluación de un programa son, en términos generales, similares a los que utilizan otros organismos evaluadores y acreditadores nacionales y extranjeros. Las diferencias están en: 1) la selección de los indicadores (los indicadores de los

CIEES no revisan todos los aspectos o rasgos de los programas educativos, solo los que se consideran como los más relevantes), 2) la forma de organización de las categorías e indicadores, 3) la manera en que esos indicadores son apreciados por los cuerpos evaluadores de los CIEES (utilización de las rúbricas de los CIEES por los integrantes de cada CPAE) y, 4) los énfasis que ponen los CIEES en cada categoría e indicador para poder valorar al programa.

Las categorías de los CIEES para el análisis y evaluación de un programa de educación superior se agrupan en cuatro ejes que siguen un orden lógico que revisa: I) los fundamentos, propósitos y condiciones generales del programa para comprenderlo, II) el currículo (plan de estudios) específico y genérico; es decir, la manera como está planeado que los estudiantes logren los propósitos del programa y el perfil de egreso, una vez que se ha comprendido el sentido y la estructura del programa, III) la manera como transitan los estudiantes por el programa desde el ingreso hasta el egreso y los resultados que obtienen y, IV) finalmente se aprecia la calidad y suficiencia del personal académico así como los apoyos e insumos (infraestructura y servicios) con que cuenta el programa para su operación.

### Ejes y categorías para la evaluación de un programa

Ejes	Categorías
I. Fundamentos y condiciones de operación	<b>1. Propósitos del programa. Misión y visión</b>
	2. Condiciones generales de operación del programa
II. Currículo específico y genérico	<b>3. Modelo educativo y plan de estudios</b>
	4. Actividades para la formación integral
III. Tránsito de los estudiantes por el programa	5. Proceso de ingreso
	6. Trayectoria escolar
	7. Egreso del programa
	<b>8. Resultados de los estudiantes</b>
IV. Personal académico, infraestructura y servicios	<b>9. Personal académico</b>
	<b>10. Infraestructura académica*</b>
	11. Infraestructura física*
	12. Servicios de apoyo

Las categorías sombreadas son consideradas como las básicas para la operación adecuada de un programa educativo, sin que por ello las restantes dejen de tener la misma importancia.

### Estándares para la evaluación de programas de educación superior

Los estándares, en el sentido que aquí se utilizan, son enunciados que sirven de patrón de referencia o modelo para valorar objetos o situaciones. De acuerdo con el diccionario Webster, una de las múltiples acepciones de estándar es: “algo establecido por la autoridad o la costumbre como modelo o ejemplo o algo establecido por algún tipo de autoridad como regla o como una medida de cantidad, peso, extensión, valor o calidad”.

Los estándares de buena calidad de programas educativos (EBCPE) son enunciados que describen cómo deben ser los buenos programas de educación superior independientemente del subsistema educativo al que pertenezcan, su régimen de financiamiento, etcétera.

Los EBCPE tienen como propósito establecer puntos de referencia para las instituciones usuarias de los servicios de los CIEES, los pares evaluadores que deben apreciar las características de un programa, así como los integrantes de los comités interinstitucionales que emiten los niveles de calidad.

Los EBCPE que aquí se mencionan no son exhaustivos, se presentan solo aquellos que se corresponden estrictamente con las doce categorías que utilizan los CIEES para valorar los programas de educación superior.



### Eje I. Fundamentos y condiciones de operación

#### 1. Propósitos del programa. Misión y visión

- 1.1 Todo programa debe contar con una misión oficial explícita y claramente expresada, de preferencia elaborada por quienes integran el programa educativo, que describa el propósito y alcances del programa, que sea pertinente y factible de alcanzar. La misión del programa debe ser concordante con la misión institucional, estar plenamente difundida y asimilada por la comunidad que conforma el programa.
- 1.2 La visión del programa es la descripción de un escenario donde se han alcanzado logros mensurables en un tiempo determinado. Esta declaración debe ser producto de una decisión colegiada.
- 1.3 Un buen programa de educación superior (ES) debe tener claridad en los propósitos que quiere lograr; claridad en la misión y en la visión del desarrollo que se espera tenga el programa en el mediano y largo plazos. Buenos objetivos no quiere decir que sean inalcanzables o excesivamente generales y vagos sino realistas (susceptibles de ser logrados por la comunidad educativa) y, sobre todo, pertinentes. Las IES deben tener una idea clara de por qué son importantes cada uno de los programas que ofrecen y qué le aportan al desarrollo o a la solución de la problemática de una región o al país.
- 1.4 Fundamentación de la creación o transformación del programa. Todo programa debe contar con los estudios de factibilidad (académica, financiera, de pertinencia social) que le den sustento, legitimidad y credibilidad social.
- 1.5 El programa debe contar con un plan de desarrollo que plasme con claridad las metas

que se espera lograr en un tiempo razonable, así como las acciones y recursos necesarios para alcanzar dichas metas. El plan de desarrollo debe ser discutido y consensuado entre las diversas partes interesadas (autoridades, docentes, estudiantes y, si es el caso, con los empleadores).

- 1.6 El perfil de ingreso es la declaración de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores, es decir, las competencias básicas requeridas para que un aspirante inicie sus estudios en un programa educativo. El perfil de ingreso debe guardar clara consistencia con el perfil de egreso.
- 1.7 Un programa debe contar con una definición clara del tipo de estudiantes que aspiran a ingresar a él y, sobre todo, una descripción aún más clara del perfil de los estudiantes al momento de egresar del programa. Esto quiere decir, especificar los conocimientos, habilidades y competencias que deberán tener los estudiantes al egresar del programa.

#### 2. Condiciones generales de operación del programa

- 2.1 Los programas educativos deben contar con todos sus registros legales en orden, de manera tal que les garantice a sus egresados las debidas certificaciones a la culminación de sus estudios.
- 2.2 Los programas deben contar con un marco normativo institucional o incluso, con uno específico del programa y difundirlo entre sus alumnos, docentes y personal administrativo. Los programas deben operar de acuerdo con esa normativa.
- 2.3 Los programas educativos de buena calidad ocurren en instituciones íntegras que, para su operación diaria, se apegan a principios éticos y valores universales e institucionales. Esos principios éticos deben ser claramente



expresados y difundidos de manera pública para que permeen entre la comunidad institucional y en su entorno, al tiempo que ser respetados por los actores institucionales (autoridades, docentes y trabajadores administrativos) y por los estudiantes.

- 2.4 Los programas deben contar ya sea con un presupuesto específico o con recursos suficientes para su operación adecuada. Los cursos, tareas, actividades y prácticas estipuladas en el currículo del programa deben cumplirse a cabalidad y no suspenderse por falta de recursos.

## **Eje II. Currículo específico y genérico**

### **3. Modelo educativo y plan de estudios**

- 3.1 El plan de estudios (PE) es la “columna vertebral” de un programa académico. En él se deben plasmar de manera detallada las asignaturas (obligatorias y optativas), sus contenidos, sus cargas horarias y los créditos que aportan, las formas de evaluación, así como todas las actividades complementarias que habrán de cursar los estudiantes para alcanzar el perfil de egreso declarado. El PE debe reflejar el modelo educativo y la modalidad de enseñanza que se ofrece y debe ser congruente con los propósitos expresados en la misión y visión.
- 3.2 El plan de estudios debe conducir a un estudiante a adquirir los conocimientos, actitudes, habilidades y competencias que están declaradas en el perfil de egreso.
- 3.3 El plan de estudios debe ser público y las autoridades deben propiciar su difusión entre aspirantes, estudiantes, docentes y padres de familia.

### **4. Actividades para la formación integral**

- 4.1 La formación de profesionales de alto nivel de cualquier profesión o disciplina requiere que se fortalezca a los estudiantes con conocimientos, habilidades y competencias adicionales a las que el currículo central de una profesión, una disciplina o una carrera exigen (vg. dominio de una segunda o tercera lengua, expresión escrita, expresión oral, competencia matemática, cultura general, cultura científica, literatura, música, pintura, historia, política, cultura física, cultura cívica, ética, etc.). Una buena formación profesional debe incluir de manera preponderante este tipo de conocimientos y actividades.
- 4.2 Un buen programa de estudios debe estipular claramente cuáles actividades complementarias se consideran importantes para la formación integral de los estudiantes; asimismo, debe especificar las que son obligatorias y optativas, la forma de cursarlas y su valor en créditos.
- 4.3 En cualquier caso los responsables del programa se deben asegurar que la calidad y exigencia de las actividades complementarias sean adecuadas. Las actividades que no corresponden al “corazón” del programa pueden estar organizadas dentro o fuera del programa o de la institución. Sin embargo, no deben ser solo asignaturas o actividades optativas.



### Eje III. Tránsito de los estudiantes por el programa

#### 5. Proceso de ingreso al programa

- 5.1 Quienes van a cursar un programa de estudios deben conocer a fondo a qué se van a enfrentar durante su permanencia dentro de él (tipo de estudios, carga de trabajo, tipo de asignaturas, clases teóricas y prácticas y, en general, todas las exigencias que el programa supone). Es importante que los estudiantes tomen decisiones adecuadas antes de iniciar un programa de estudios basados en información suficiente y fidedigna y que tengan una imagen clara de lo que un egresado suele hacer al terminar el programa de estudios. Brindar información fidedigna a los posibles aspirantes a estudiar un programa, puede mejorar notablemente la retención y favorecer el éxito en los estudios.
- 5.2 Resulta indispensable hacer del conocimiento de los estudiantes aceptados la normativa que rige a la institución, los recursos (conectividad, biblioteca, servicios médicos, deportivos, transporte, cafetería, etcétera) con los que contará y la forma de acceder a ellos. Difundir esta información favorece un uso extenso, adecuado y ordenado de los recursos existentes y genera un sentido de pertenencia a la institución.
- 5.3 Con el objeto de generar un sentido de pertenencia a la institución, los estudiantes de nuevo ingreso deben sentirse aceptados y acogidos al programa con uno o varios actos de bienvenida organizados por autoridades, profesores y estudiantes de años anteriores. Prácticas como las denominadas “novatadas” deben estar ausentes para los estudiantes de nuevo ingreso.
- 5.4 En aquellos programas que reciben a estudiantes de escasos recursos o provenientes

de zonas marginadas y que generalmente no tienen las condiciones suficientes para iniciar adecuadamente sus estudios, es necesario establecer acciones remediales de orden académico para que tengan éxito al cursar el programa de estudios.

#### 6. Trayectoria escolar

- 6.1 Un programa exitoso debe tener en todo momento el control de la información acerca de la trayectoria de los estudiantes que lo cursan: el progreso de cada estudiante, los datos de reprobación y deserción, la información relativa al cumplimiento del servicio social, etcétera. El programa debe contar con protocolos y políticas claras para atender los casos de estudiantes en riesgo, y ofrecer tutorías y asesorías de carácter preventivo.
- 6.2 Un buen programa procura que los estudiantes tengan el máximo de experiencias enriquecedoras durante su estancia en la institución; si es el caso, el programa debe contar con un programa de prácticas, con políticas claras de movilidad estudiantil y con servicios de asesoría para el aprendizaje.
- 6.3 La IES y sus programas educativos deben reconocer a los estudiantes con un buen desempeño académico. Estos reconocimientos deben ser permanentes y deben estar alejados de favoritismos o sesgos.

#### 7. Egreso del programa

- 7.1 Un programa de educación superior debe propiciar que los estudiantes culminen su formación de la mejor manera; que cubran todos los cursos y actividades planeadas en el tiempo previsto y logren un egreso eficiente y eficaz.

- 7.2 Un programa de buena calidad debe ofrecer a los estudiantes actividades prácticas dentro y fuera de la institución para que vayan adquiriendo experiencia y seguridad que les serán útiles en el momento del ingreso al mundo laboral.
- 7.3 Asimismo, les debe ofrecer alternativas pertinentes y acordes con el tipo de programa para titularse o graduarse y, en la medida de lo posible, los debe conectar con el mundo del trabajo.
- 7.4 El servicio social es una actividad obligatoria regulada por la ley. Es una forma de retribuir a la sociedad lo que en términos educativos le ha dado al alumno. Un servicio social pertinente es el que tiene un impacto social favorable y el que le brinda experiencia en el campo de su disciplina al estudiante. Esta actividad debe ser evaluada de forma constante para no desvirtuar su propósito y alcance.

## 8. Resultados

- 8.1 Un buen programa debe contar con las evidencias de que los estudiantes que están por egresar cumplen con el perfil del egresado establecido en el plan de estudios, en términos de conocimientos, habilidades y competencias.
- 8.2 Los programas deben estimular a sus estudiantes para que presenten exámenes de egreso, de preferencia ajenos a la institución, también a que participen en concursos o competencias nacionales o internacionales y a certificarse en competencias relacionadas con la disciplina o la profesión.
- 8.3 Un buen programa debe contar con información actualizada y confiable acerca de la empleabilidad de sus egresados.

## Eje IV. Personal académico, infraestructura y servicios

### 9. Personal académico

- 9.1. El cuerpo docente de los programas de ES debe ser apto en términos de habilidades docentes y en conocimientos disciplinarios, y suficiente, variado y adecuado para cumplir con los propósitos del programa.
- 9.2 La composición del cuerpo docente debe estar claramente especificada en los documentos fundacionales del programa. Un cuerpo docente idóneo es aquel necesario para impartir adecuadamente el plan de estudios y no es necesariamente uno compuesto únicamente por profesores de tiempo completo o solo con grado de doctor, sino el que responde adecuadamente a los objetivos del programa.
- 9.3 La selección de los docentes debe ser un procedimiento especialmente cuidadoso. El mecanismo de ingreso como docente al programa, debe ser justo y transparente, y estar libre de procesos viciados. El estatus de profesor definitivo o de profesor de tiempo completo debe alcanzarse de acuerdo con lo dispuesto por la normativa de la institución.
- 9.4 La movilidad y el intercambio de los docentes (profesores que visitan otro programa por un semestre o profesores visitantes) es un rasgo deseable y generalmente enriquecedor. Para ello se debe contar con políticas claras para los profesores visitantes.
- 9.5 Toda vez que ninguna habilitación profesional es permanente, las IES deben mantener un programa permanente de capacitación de profesores en las materias propias de la didáctica y la pedagogía, especialmente la didáctica de la disciplina que se enseña en cada programa.

- 9.6 La coordinación del programa debe conocer el desempeño de sus profesores en el aula y vigilar que los docentes cumplan con la normativa de la institución en cuanto a asistencia, puntualidad y cumplimiento del programa de estudios. Asimismo, debe llevar a cabo periódicamente evaluaciones del personal académico por parte de los alumnos, y tomar decisiones con base en esos resultados para el mejoramiento docente.
- 9.7 Los docentes deben observar un código de ética respecto de su trabajo como docentes y de su relación con los estudiantes y con sus pares.

### 10. Infraestructura académica (énfasis en la específica del programa)

- 10.1 Las aulas y espacios para la docencia de un programa y su equipamiento deben ser suficientes, adecuados y seguros.
- 10.2 Si el programa lo requiere, debe contar con laboratorios, talleres y otros espacios (invernadero, clínicas, bioterio, cocinas, sala de juicios orales, etc.) suficientes y equipados que permitan llevar a cabo las prácticas indicadas en el plan de estudios. De igual manera, deben ser accesibles para todos los estudiantes y los docentes que los requieran.
- 10.3 El personal docente requiere de espacios adecuados para cumplir con su labor (cubículos asignados o cubículos de uso genérico, sala de profesores, cubículos o salas de tutorías y asesorías). Todas las instalaciones deben tener reglas adecuadamente difundidas para su uso.

### 11. Infraestructura física

- 11.1 El primer acto educativo de una escuela es ofrecer a los estudiantes instalaciones suficientes, bien mantenidas, y, sobre todo, limpias y seguras. Las mejores condiciones de la planta física en las que ocurre la experiencia educativa son muy importantes en la formación de los estudiantes. Las IES que tienen instalaciones adecuadas transmiten un mensaje de orden y responsabilidad a los estudiantes.
- 11.2 Las IES deben contar con un programa de mantenimiento de instalaciones y equipos. Asimismo, deben hacer que la comunidad escolar respete las instalaciones.
- 11.3 Las instituciones educativas y en especial las IES son instancias particularmente importantes para poner el ejemplo a la sociedad en los aspectos de seguridad, higiene y protección civil. Un programa de ES debe operar en instituciones que cumplen los protocolos de seguridad, higiene y protección civil y los estudiantes, los docentes y el personal administrativo deben ser educados en la observancia de los protocolos al respecto.
- 11.4 Los servicios sanitarios de la institución son un asunto especialmente delicado. Los estudiantes y en general el personal que trabaja en las IES deben contar con sanitarios suficientes, limpios, bien mantenidos y con las dotaciones necesarias para hacer su uso adecuado.
- 11.5 De igual manera, la IES debe mantener limpieza, orden y buen mantenimiento en todos los pasillos, patios, explanadas, jardines e instalaciones deportivas.

## 12. Servicios de apoyo

- 12.1 La biblioteca es el corazón de la vida académica de una IES. Las bibliotecas modernas funcionan con numerosos apoyos tecnológicos, con conexiones y suscripciones a revistas y bancos de datos de las grandes bibliotecas del mundo. Los estudiantes deben tener acceso a todos esos recursos y, sobre todo, deben ser capacitados permanentemente en su uso y mejor aprovechamiento.
- 12.2 Los estudiantes merecen un trato respetuoso y eficiente en todos y cada uno de los trámites que solicitan de la institución, desde el ingreso hasta el egreso del programa que cursan. En particular, las oficinas de servicios escolares deben evitar que los estudiantes tengan que hacer largas filas o trámites innecesarios y las autoridades deben planear cuidadosamente la forma en que serán atendidos los estudiantes durante los periodos de alta demanda de servicios. La agilidad, accesibilidad y suficiencia de estos servicios, si se ofrecen en línea, debe ser permanente.
- 12.3 Los programas educativos con una orientación más profesionalizante suelen contar con programas de apoyo al empleo o de inserción de los estudiantes al mundo del trabajo. No se considera que sea responsabilidad del PE conseguir empleo a los estudiantes egresados o que están por egresar, sin embargo es necesario vincular a los estudiantes con el mundo del trabajo.
- 12.4 Es del interés de la sociedad que los jóvenes accedan a la educación superior y por ello es importante que cuenten con los medios para sostener decorosamente sus estudios. Los programas de becas, ya sean otorgadas por la propia institución educativa o por agencias externas a la institución, deben operar con la debida transparencia, justicia y equidad y estar libres de sesgos o favoritismos discrecionales.
- 12.5 La vida moderna universitaria requiere cada vez más de contar con una conectividad permanente y eficiente al servicio de los estudiantes (acceso a internet, servicios de impresión, procesamiento digital, préstamo de equipo, soporte técnico, etc.). El trabajo, estudio e investigaciones que realizan los estudiantes se hace día con día más dependiente de la conectividad. Las salas de cómputo, de uso generalizado hace algunos años, están dando paso a servicios de conectividad generalizada en todo el campus. Es menester analizar en cada caso cuál es la mejor opción de servicio que se ofrezca según la institución y el tipo de programa.
- 12.6 Las IES deben procurar que los estudiantes tengan facilidades para llegar al campus y para trasladarse dentro del mismo. Esto no quiere decir que necesariamente las IES deban proveer esos servicios sino solo cuidar que este aspecto esté resuelto. Un campus en el centro de una ciudad es probable que no requiera de apoyo alguno, uno en las afueras puede requerir un servicio institucional o contratar los servicios de un concesionario. En cualquier caso es necesario cuidar que los estudiantes tengan esas facilidades.
- 12.7 Los estudiantes, los docentes y el personal administrativo suelen pasar muchas horas en las instalaciones de la IES. El servicio de cafetería es un asunto especialmente apreciado entre ellos para alimentarse y especialmente para socializar y departir entre ellos. Brindar un servicio cómodo, higiénico, suficiente y económico es algo muy apreciado por la comunidad institucional. La falta de mantenimiento de las instalaciones de la cafetería o del mobiliario, la falta de higiene o la predominancia de una oferta alimenticia poco nutritiva transmite mensajes incorrectos y de descuido a la comunidad estudiantil.



Comités Interinstitucionales  
para la Evaluación de la Educación Superior