

Procedimiento sobre la Atención y Resolución de Inconformidades a los Procesos de Acreditación

Última revisión: septiembre 2024

Exposición de Motivos

El proceso de acreditación es fundamental para asegurar la calidad de los programas académicos ofrecidos por las Instituciones de Educación Superior (IES). Sin embargo, es posible que durante este proceso surjan desacuerdos o inconformidades por parte de las instituciones evaluadas, especialmente en aspectos relacionados con los dictámenes o con la metodología aplicada durante las evaluaciones.

Dado que la transparencia y la equidad son pilares en la misión de CACECA, se hace indispensable contar con un procedimiento claro y eficiente para atender y resolver las inconformidades de manera objetiva. Esto no solo fortalece la confianza de las IES en los procesos de acreditación, sino que también fomenta una cultura de mejora continua y aprendizaje, tanto para las instituciones evaluadas como para los órganos evaluadores.

Además, la incorporación de mecanismos para la revisión de evidencias y el establecimiento de un proceso estructurado para la resolución de conflictos, asegura que las decisiones sean justas y basadas en criterios objetivos. Este enfoque no solo mejora la calidad del proceso de acreditación, sino que también contribuye al fortalecimiento de la educación superior en el país.

Justificación

Este procedimiento de atención a inconformidades se justifica por la necesidad de contar con un marco formal que permita a las IES expresar sus desacuerdos de manera estructurada, evitando malentendidos o percepciones de parcialidad. Asimismo, garantiza que las decisiones adoptadas por CACECA, ya sea en los procesos de acreditación o reacreditación, sean revisadas con el debido cuidado, basándose en un análisis transparente y sustentado.

Al proporcionar a las IES un canal adecuado para manifestar sus inconformidades, se asegura una mayor satisfacción con el proceso y se previene la desconfianza. Este mecanismo también refuerza el compromiso de CACECA con la calidad y la mejora continua, ya que ofrece una oportunidad para retroalimentar los procesos y detectar áreas de oportunidad.

1. Objetivo

Establecer un mecanismo claro, transparente y basado en evidencias para la atención y resolución de inconformidades presentadas por las Instituciones de Educación Superior (IES) respecto a los procesos de acreditación, reacreditación y seguimiento de programas académicos evaluados por el Consejo de Acreditación en Ciencias Administrativas, Contables y Afines, A.C. (CACECA).

2. Ámbito de Aplicación

Este procedimiento aplica a las instituciones que han sido sometidas a los procesos de evaluación de CACECA y que desean expresar alguna inconformidad respecto a la evaluación realizada, el dictamen emitido o cualquier aspecto relacionado con el proceso.

3. Principios Rectores

Transparencia: Todo el proceso será claro y comprensible para las partes involucradas.

Equidad: Se garantizará un tratamiento justo e imparcial de las inconformidades.

Basado en Evidencia: La resolución de inconformidades se basará en datos objetivos, verificables y documentados.

Comunicación: Las partes serán informadas en cada etapa del proceso y tendrán la oportunidad de aportar información relevante.

4. Fases del Proceso de Atención de Inconformidades

4.1 Recepción de la Inconformidad

La institución deberá presentar un “*oficio de inconformidad*” firmado por la Rectoría, especificando claramente los puntos de desacuerdo, fundamentado con evidencias documentales. El plazo máximo para la presentación de inconformidades será de 15 días hábiles a partir de la recepción del dictamen de acreditación o reacreditación.

El oficio deberá dirigirse a la Presidencia de CACECA y deberá contener:

- Descripción detallada de la inconformidad.
- Evidencias que respalden los argumentos de la IES.
- Propuesta o solución solicitada.

4.2 Acuse de Recibo y Comunicación Inicial

CACECA emitirá a través de la Secretaría Académica, un acuse de recibo a la Rectoría y responsables del programa académico en un plazo no mayor a 5 días hábiles desde la recepción del oficio, confirmando la recepción formal de la inconformidad.

Se comunicará el plazo aproximado para la resolución de la inconformidad, que no excederá los 15 días hábiles, salvo casos excepcionales donde se requiera una revisión más exhaustiva.

4.3 Análisis Documental y Evaluación de Evidencias

La Secretaría Académica será la responsable de llevar a cabo un análisis detallado de la inconformidad presentada, en conjunto con el equipo de evaluación que participó en la acreditación inicial, si es necesario.

Este análisis incluirá:

- Revisión de los documentos proporcionados por la IES como parte de la inconformidad, comparándolos con la documentación evaluada previamente en el proceso de acreditación.
- Consulta con los pares evaluadores, para obtener clarificaciones o justificaciones sobre los aspectos que la IES considere que no fueron adecuadamente evaluados.
- Análisis de precedentes: Se revisarán casos previos de inconformidades similares, con el fin de asegurar coherencia y consistencia en las resoluciones.

El análisis será “objetivo y basado en evidencias claras, asegurando que todos los documentos y alegatos presentados por la IES estén debidamente sustentados y que las decisiones previas hayan sido realizadas de acuerdo con los **criterios y estándares** establecidos por CACECA.

4.4 Presentación de Resultados al Consejo de Dictaminación

Una vez completado el análisis documental y la evaluación de las evidencias, la Secretaría Académica presentará un informe detallado de los hallazgos y conclusiones al Comité Dictaminador y a la Presidencia de CACECA.

El informe incluirá:

- Resumen de la inconformidad.
- Detalle del análisis realizado y los documentos revisados.
- Cualquier discrepancia identificada y posibles justificaciones.
- Recomendaciones preliminares sobre el curso de acción, ya sea ratificar el dictamen original o modificarlo, según los hallazgos.

En esta fase, se evaluará si es necesario convocar a la Secretaría Académica para la toma de decisiones finales, en función de la magnitud de la inconformidad o si se trata de un caso que amerite revisión en esa instancia.

4.5 Dictamen Final del Comité Dictaminador

El Comité Dictaminador será responsable de emitir un “dictamen final” sobre la inconformidad, considerando el informe presentado por la Secretaría Académica.

El dictamen podrá:

- Ratificar la decisión original emitida en el proceso de acreditación.
- Modificar el dictamen inicial si se encuentra que la inconformidad es fundada, ajustándose a las evidencias presentadas.

La resolución será comunicada de forma oficial a la institución en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la emisión del dictamen.

4.6 Comunicación del Dictamen a la IES

El dictamen final se comunicará de manera formal a la Rectoría y responsables del programa académico mediante un oficio firmado por la Presidencia de CACECA.

- En este oficio se detallará:

- El análisis realizado.
- La resolución tomada.
- Cualquier acción correctiva o recomendación que deba implementarse, en caso de ser necesario.

4.7 Entrega Formal y Personal de Análisis y Dictamen

CACECA llevará a cabo una entrega formal y personal del dictamen a las autoridades de la IES, en una reunión virtual o presencial, donde se explicarán los detalles de la resolución y se responderán dudas que la institución pudiera tener.

- Se solicitará a la IES confirmar la recepción del dictamen y se archivará esta comunicación como parte del expediente de seguimiento.

5. Mecanismos de Apelación

En caso de que la IES no esté conforme con el dictamen emitido, se habilitará un mecanismo de apelación, el cual deberá ser solicitado en un plazo no mayor a **10 días hábiles** después de la notificación del dictamen.

El proceso de apelación será revisado por una instancia diferente al equipo original que manejó la evaluación, para garantizar imparcialidad. El nuevo comité designado tendrá **20 días hábiles** para emitir una decisión final, la cual será inapelable.

6. Plazos de Resolución

CACECA se compromete a dar respuesta a las inconformidades en un plazo no mayor a **30 días hábiles** desde la recepción del oficio de inconformidad, salvo casos excepcionales donde la naturaleza de la revisión amerite una ampliación del plazo, la cual será notificada a la IES.

7. Seguimiento a la Implementación de Resoluciones

CACECA hará un seguimiento a las acciones correctivas o recomendaciones indicadas en el dictamen final, asegurándose de que las mismas sean implementadas por la IES dentro de los plazos establecidos.

La Secretaría Académica revisará los avances y emitirá un informe final sobre el cumplimiento de las resoluciones.