

**EVALUACION SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN WEB  
PUBLICADA EN LOS PORTALES UNIVERSITARIOS DE LA REGION  
CARIBE COLOMBIANA, PARA ANÁLIZAR EL IMPACTO INTERNACIONAL,  
NACIONAL Y REGIONAL QUE ESTOS SITIOS WEB PROYECTAN  
ACTUALMENTE.**



**JEITSON SMITH GUERRERO BARAJAS**

**Universidad del Magdalena  
Facultad de Ingeniería  
Programa de Ingeniería de Sistemas  
Santa Marta. D.T.C.H.  
2010**

**EVALUACION SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACION WEB  
PUBLICADA EN LOS PORTALES UNIVERSITARIOS DE LA REGION  
CARIBE COLOMBIANA, PARA ANALIZAR EL IMPACTO INTERNACIONAL,  
NACIONAL Y REGIONAL QUE ESTOS SITIOS WEB PROYECTAN  
ACTUALMENTE.**

**JEITSON SMITH GUERRERO BARAJAS**

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**Director**  
Ernesto Galvis Lista  
**Ingeniero de Sistemas**  
**Magister en Informática**

**Universidad del Magdalena**  
**Facultad de Ingeniería**  
**Programa de Ingeniería de Sistemas**  
**Santa Marta. D.T.C.H.**  
**2010**

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente del jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Santa Marta, 28 de junio de 2010**

## **DEDICATORIA**

A Dios que ha guiado mis pasos, ayudándome a superar adversidades y a tomar las decisiones de la mejor forma.

A mis padres Ana Barajas y Víctor Guerrero, personas maravillosas que siempre me han apoyado y han valorado cada pasó que doy en mi formación profesional.

Muy especialmente a mi tía Yolanda Barajas quien me abrió las puertas de su casa y de su familia de la forma más extraordinaria que puede existir, siempre pendiente de mí en su forma de ser seria, reflexiva y generosa. A su familia en donde siempre me sentí como un hijo y un hermano.

A mi familia en general que han sido un apoyo incondicional en el transcurso de mi vida y no han dejado un solo instante de depositar su confianza en mí.

A mis amigos que siempre han sido esa voz de aliento e imprimen esa dosis de alegría tan necesaria en la vida, Rafa, José, Danny, Aldair, y Douglas.

## **AGRADECIMIENTOS**

El autor presenta su agradecimiento a la Universidad del Magdalena por permitir y brindar sus recursos para la formación profesional como Ingeniero de Sistemas.

Al director y Co-directora de trabajo de grado, Magister Ernesto Galvis y Doctoranda Maricela López (México). Quienes fueron la guía y la mano amiga en la elaboración del mismo.

Al Centro de Investigación y Desarrollo de Software CIDS, por acogerme como miembro y permitirme crecer profesionalmente.

A todos los docentes del programa de ingeniería de sistemas por los conocimientos brindados para mi formación. Especialmente a los ingenieros Ricardo Contreras, Alfonso Camacho, Luis Garrido, Mayda González, Rafael Lastra, Johan Robles y Luis Carlos Gómez.

A mis compañeros de pregrado, con quienes compartí los mejores momentos en la universidad y a quienes espero ver graduados muy pronto.

A las personas que conocí en el CIDS y que me apoyaron en mi formación, y de quienes aprendí muchas más cosas para mi vida profesional de las que puedo mencionar. Arys, Alexander, Duvan, Luis, Samir, Irene, Hernan, Henry, Sergio, Johan, Gabriel y Wilmer.

A todos aquellos que me ayudaron en mi formación y en este camino.

# CONTENIDO

## RESUMEN

## INTRODUCCIÓN

<b>1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO</b> .....	14
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	14
<b>1.2 CONTEXTUALIZACIÓN</b> .....	18
<b>1.3 OBJETIVOS</b> .....	19
<b>1.3.1 Objetivo General</b> .....	19
<b>1.3.2 Objetivos Específicos</b> .....	19
<b>1.4 NO SON OBJETIVOS DE ESTA INVESTIGACIÓN</b> .....	20
<b>1.5 LIMITACIONES</b> .....	21
<b>1.6 JUSTIFICACIÓN</b> .....	21
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	24
<b>2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	24
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b> .....	24
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b> .....	24
<b>2.1.3 Antecedentes locales</b> .....	24
<b>2.2 BASES TEÓRICAS</b> .....	25
<b>2.2.1 Instrumento de evaluación</b> .....	28
<b>2.2.2 Variables involucradas</b> .....	28
<b>2.2.3 Indicadores a evaluar</b> .....	28
<b>2.2.4 Portales web universitarios</b> .....	29
<b>2.2.5 Evaluación de portales universitarios</b> .....	29
<b>2.3 NORMATIVIDAD COLOMBIANA PORTALES WEB DE LAS IES</b> .....	30
<b>2.3.1 La concepción del SNIES</b> .....	30
<b>2.3.2 Información obligatoria que deben tener los portales</b> .....	31
<b>3. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	34
<b>3.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> .....	34
<b>3.2 ESTRATEGIA METODOLÓGICA DISEÑADA</b> .....	35

<b>3.3</b>	<b>DISEÑO Y EVALUACIÓN DE MODELOS DE CALIDAD</b> .....	36
<b>3.3.1</b>	<b>Modelo de evaluación Internacional, Ornelas Ley, Anahi y López Ornelas, Maricela</b>	36
<b>3.3.2</b>	<b>Modelo de evaluación nacional</b> .....	39
<b>3.4</b>	<b>OTROS MODELOS DE EVALUACIÓN CONSULTADOS</b> .....	41
<b>3.4.1</b>	<b>Criteria for Critical Evaluation of Information on the Internet</b> .....	41
<b>3.4.2</b>	<b>Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica</b> .....	41
<b>3.4.3</b>	<b>Meeting the Challenge of Critically Evaluating Information on the Internet and the World Wide Web</b> .....	43
<b>4.</b>	<b>ADAPTACIÓN DEL MODELO</b> .....	45
<b>4.1</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA ADAPTACIÓN REALIZADA</b> .....	45
<b>4.2</b>	<b>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL MODELO</b> .....	51
<b>4.3</b>	<b>MODELO DE EVALUACIÓN OBTENIDO</b> .....	52
<b>5.</b>	<b>SELECCIÓN DE LA MUESTRA, ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS</b> .....	60
<b>5.1</b>	<b>DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN</b> .....	60
<b>5.2</b>	<b>TÉCNICA UTILIZADA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS</b> .....	61
<b>5.3</b>	<b>TÉCNICA DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS</b> .....	62
<b>6.</b>	<b>EVALUACIÓN APLICADA A LOS PORTALES WEB</b> .....	64
<b>6.1</b>	<b>ANÁLISIS INDIVIDUAL</b> .....	64
<b>6.1.1</b>	<b>Universidad Del Magdalena</b> .....	64
<b>6.1.2</b>	<b>Universidad De Cartagena</b> .....	65
<b>6.1.3</b>	<b>Universidad Popular Del Cesar</b> .....	66
<b>6.1.4</b>	<b>Universidad De La Guajira</b> .....	67
<b>6.1.5</b>	<b>Universidad Del Atlántico</b> .....	68
<b>6.1.6</b>	<b>Universidad Del Norte</b> .....	69
<b>6.2</b>	<b>ANÁLISIS GRUPAL POR INDICADORES</b> .....	70
<b>6.2.1</b>	<b>Actualidad</b> .....	70
<b>6.2.2</b>	<b>Autoridad</b> .....	71
<b>6.2.3</b>	<b>Propósito / Audiencia</b> .....	71
<b>6.2.4</b>	<b>Presentación</b> .....	72
<b>6.2.5</b>	<b>Exactitud</b> .....	73
<b>6.2.6</b>	<b>Claridad Institucional</b> .....	74

6.2.7	Indicadores de calidad .....	74
6.2.8	Realimentación.....	75
6.3	ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS IES .....	76
7.	PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SISTEMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN INTERNET DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA.....	79
7.1	PRINCIPALES PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN <a href="http://www.unimagdalena.edu.co">www.unimagdalena.edu.co</a> .....	80
7.1.1	Problemas de carácter organizativo .....	80
7.1.2	Interconexión de datos y aplicaciones .....	81
7.1.3	Problemas de gestión de recursos humanos.....	81
7.1.4	Imagen corporativa. Ausencia de diseño consistente .....	82
7.1.5	Accesibilidad y Usabilidad .....	83
7.1.6	Problemas legales .....	83
7.2	POSIBLES SOLUCIONES.....	84
7.2.1	Soluciones de problemas de carácter organizativo .....	85
7.2.2	De interconexión de datos y aplicaciones .....	85
7.2.3	Soluciones relacionadas con la gestión de recursos humanos .....	86
7.2.4	Soluciones a los problemas de Imagen corporativa y ausencia de diseño consistente .....	86
7.2.5	Soluciones de accesibilidad y usabilidad .....	86
7.2.6	Medidas ante los problemas legales .....	87
7.3	ESTIMACIÓN DE COSTOS Y AHORROS .....	87
7.3.1	En cuanto a recursos humanos por contratación externa y facturación de empresas .....	87
7.3.2	En cuanto a problemas legales .....	88
7.3.3	En cuanto a organización global, imagen corporativa, usabilidad y accesibilidad ..	88
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	91
8.1	CONCLUSIONES.....	91
8.2	RECOMENDACIONES .....	92
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
	ANEXOS.....	95



## LISTADO DE TABLAS

TABLA 1 MODELO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. ....	25
TABLA 2 MODELO DE CALIDAD PARA ACTIVIDADES EDUCATIVAS.....	26
TABLA 3 MODELO DE CALIDAD PARA LA INVESTIGACIÓN.....	27
TABLA 4 MODELO DE CALIDAD EN SERVICIO COMUNITARIO.....	27
TABLA 5 MODELO DE EVALUACIÓN INTERNACIONAL DE PÁGINAS WEB.....	36
TABLA 6 MODELO DE TRANSPARENCIA WEB EN LAS IES COLOMBIANAS. ....	39
TABLA 7 CRITERIA FOR CRITICAL EVALUATION OF INFORMATION ON THE INTERNET. ....	41
TABLA 8 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD EN LA EVALUACIÓN DE UNA REVISTA ELECTRÓNICA.....	42
TABLA 9 MEETING THE CHALLENGE OF CRITICALLY EVALUATING INFORMATION ON THE WORLD WIDE WEB. ....	43
TABLA 10 MODELO DE EVALUACIÓN CREADO A PARTIR DE LA ADAPTACIÓN E INVESTIGACIÓN. ....	53
TABLA 11 POBLACIÓN SELECCIONADA PARA ESTA INVESTIGACIÓN. ....	60
TABLA 12 RESULTADOS EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA. ....	64
TABLA 13 RESULTADO EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. ....	65
TABLA 14 RESULTADOS EVALUACIÓN UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR.....	66
TABLA 15 RESULTADOS EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA ..... 67	67
TABLA 16 RESULTADO EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO.....	68
TABLA 17 RESULTADO EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DEL NORTE.....	69
TABLA 18 EVALUACIÓN APLICADA A LA UNIVERSIDAD DEL NORTE. ....	96
TABLA 19 CUADRO DE OBSERVACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL NORTE.....	98
TABLA 20 EVALUACIÓN APLICADA A LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.....	102
TABLA 21 CUADRO DE OBSERVACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.....	104
TABLA 22 EVALUACIÓN UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR. ....	108
TABLA 23 CUADRO DE OBSERVACIONES DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR. ....	110
TABLA 24 EVALUACIÓN APLICADA A LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO. ....	114
TABLA 25 CUADRO DE OBSERVACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO. ....	116
TABLA 26 EVALUACIÓN APLICADA A LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA. ....	119
TABLA 27 CUADRO DE OBSERVACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA. ....	121
TABLA 28 EVALUACIÓN APLICADA A LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA.....	124
TABLA 29 CUADRO DE OBSERVACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA.....	126

## LISTADO DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 POSICIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA EN EL RANKING MUNDIAL.....	16
ILUSTRACIÓN 2 POSICIÓN DE LAS PRIMERAS 5 IES EN UN ESTUDIO NACIONAL.....	17
ILUSTRACIÓN 3 ESQUEMA CONCEPTUAL DEL SNIES. ....	31
ILUSTRACIÓN 4 REPRESENTACIÓN EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA. ....	64
ILUSTRACIÓN 5 REPRESENTACIÓN EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. ....	65
ILUSTRACIÓN 6 REPRESENTACIÓN EVALUACIÓN UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR. ....	66
ILUSTRACIÓN 7 REPRESENTACIÓN EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA. ....	67
ILUSTRACIÓN 8 REPRESENTACIÓN EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO. ....	68
ILUSTRACIÓN 9 REPRESENTACIÓN EVALUACIÓN UNIVERSIDAD DEL NORTE. ....	69
ILUSTRACIÓN 10 INDICADOR DE ACTUALIDAD CONSOLIDADO PARA LAS IES EVALUADAS.....	70
ILUSTRACIÓN 11 INDICADOR DE AUTORIDAD CONSOLIDADO PARA LAS IES EVALUADAS.....	71
ILUSTRACIÓN 12 INDICADOR PROPÓSITO/AUDIENCIA CONSOLIDADO PARA LAS IES EVALUADAS. ....	72
ILUSTRACIÓN 13 INDICADOR DE PRESENTACIÓN CONSOLIDADO PARA LAS IES EVALUADAS. ....	72
ILUSTRACIÓN 14 INDICADOR DE EXACTITUD CONSOLIDADO PARA LAS IES EVALUADAS.....	73
ILUSTRACIÓN 15 INDICADORES CLARIDAD INSTITUCIONAL CONSOLIDADOS PARA LAS IES EVALUADAS.....	74
ILUSTRACIÓN 16 INDICADORES CONSOLIDADO PARA LAS IES EVALUADAS. ....	74
ILUSTRACIÓN 17 INDICADOR DE REALIMENTACIÓN CONSOLIDADO PARA LAS IES EVALUADAS.....	75
ILUSTRACIÓN 18 GRAFICO COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LAS IES.....	76
ILUSTRACIÓN 19 PORTADAS DE DIFERENTES PORTALES PERTENECIENTES A LA UNIVERSIDAD. ....	82

## RESUMEN

**PALABRAS CLAVES:** Universidad del Magdalena, IES Instituciones de educación superior, Instrumento de Evaluación, Investigación, Portales web universitarios, Calidad, Información.

**DESCRIPCIÓN:** La Universidad del Magdalena es una institución que se encuentra en el proceso del aseguramiento de la calidad, este proceso se lleva a cabo en todos los departamentos que la componen y principalmente busca optimizar la eficacia de sus procesos para mejorar sus servicios cumpliendo unos procedimientos.

Basados en esta aptitud de la universidad, el proyecto busca participar en ese proceso de aseguramiento de la calidad centrándose en la información y los servicios web que esta presta, además previendo que la renovación de la presencia institucional va a ser una realidad para los próximos años, con los resultados de este proyecto, la Universidad del Magdalena contará con un referente compuesto por indicadores que podrán aplicar para ser un portal de talla mundial.

Actualmente el problema se centra en que se desconoce cómo se está viendo la presencia institucional a través de su portal web, y los estudios internacionales y nacionales más actuales y confiables, no dejan muy bien situada a la Universidad del Magdalena.

En ese orden de ideas se escogió un modelo de evaluación internacional y se adaptó para las necesidades de las universidades colombianas, de esta forma se pudieron evaluar los portales seleccionados para el estudio en la región Caribe colombiana.

Para realizar la evaluación de los portales, solo se tiene en cuenta ingresar por el dominio principal de los sitios de las universidades, de esta manera se procederá a visitar las páginas y la información contenida en el sitio web. Esto se realizó con cada sitio de la muestra y se evaluaron los indicadores consignados en el instrumento.

## INTRODUCCIÓN

La presencia institucional de las universidades del mundo en el internet, se diferencia en la calidad y presentación de su contenido, la preocupación de algunas universidades por mostrar lo que sucede en campus y estar en una mejora constante de sus servicios en línea, son las ventajas que están explotando las IES del mundo. No importa ser el mejor, importa que la presencia institucional que se exhibe en la web refleje una institución de vanguardia.

Estas IES se han percatado que no hace falta tener la última innovación tecnológica para sobresalir en la web, sino tener un diseño agradable acompañado de una buena distribución de la información pertinente para la comunidad en general, como por ejemplo: mantener los planes de estudio actualizados. Este ejemplo que debería ser una regla de oro en todos los portales educativos, es sin embargo, uno de los aspectos más descuidados por las IES y por las cuales una institución empieza a perder credibilidad institucional.

Pocas IES se preocupan por autoevaluar sus portales institucionales, corregir *links* rotos o sencillamente nunca la actualizan, por lo que suponen que todo marcha bien. Las evaluaciones a los sitios web son cada vez más frecuentes en el mundo, y se hacen primordialmente para mejorar la calidad de los mismos. En Colombia las IES en su gran mayoría buscan acreditarse en alta calidad, ¿pero cómo puede una institución reflejar alta calidad si su portal web se presenta desactualizado, sin noticias o eventos recientes, sin servicios óptimos en línea que faciliten algunos procesos?, es aquí donde está investigación cobra fuerza porque medirá distintos indicadores y permitirá que las IES después de evaluarse puedan ver sus debilidades y fortalezas, para así mejorar el rostro que están presentando en internet.

Cuando se piensa en evaluación, se comete el error de solo esperar los resultados y así saber si se aprobó o se reprobó, sin embargo este no es el objetivo de esta investigación, porque lo que se busca, es mostrar como resultado lo desconocido para las IES y eso que desconocen es la visión que el mundo está teniendo de ellas.

El ideal de esta investigación es que el instrumento de evaluación propuesto, pueda ser utilizado por las IES del país, para autoevaluarse, corregirse y mejorar, siempre pensando en la calidad y la visión que el mundo tendrá sobre ellas.

**Parte I**  
**PRESENTACIÓN**

## **1. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO**

Este capítulo expondrá el problema que motivó la realización de esta investigación, así como también todos los objetivos y límites de la misma, de igual forma este capítulo servirá como la orientación para entender y comprender este estudio.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente el mundo de los portales web se mueve muy rápidamente, es casi seguro que cada día surgen mejoras, cambios y nuevas herramientas que apoyan la web. Es así como los portales de todo el mundo cambian y se actualizan constantemente, estos cambios son realizados por las compañías para mejorar su imagen corporativa, para vender sus productos, servicios o sencillamente para mostrar su información de una forma agradable, que pueda ser administrada y que permita incluir mejoras y nuevo contenido con facilidad.

La internet ha permitido que todo tipo de empresa sin distinción tenga presencia en este universo virtual, algunas han conformado imperios completos en este entorno, otras se han dado a conocer con una impresionante facilidad lo que les permite poder tener conexiones con otras compañías en el mundo, teniendo como eje central la actividad en común, este caso no es diferentes en las universidades, es ahí donde se enfocará esta investigación.

Es bien conocido que las universidades del mundo utilizan la internet y sus portales como medio de comunicación e integración de servicios, para todos aquellos que integran el alma mater, partiendo de este hecho se pueden visitar los sitios web de las universidades más prestigiosas del mundo y ver la forma en la que aprovechan la presencia que poseen en la internet. Esas universidades aprendieron que una gran ventaja frente a las demás es poder tener integrada una fuente de información para todo aquel que la desee consultar y al mismo tiempo ofrecer servicios que faciliten trámites a los diferentes actores que están involucrados con la universidad.

Para aterrizar el problema, esta investigación se centrará en algunas universidades de la región Caribe colombiana. Si ingresa al portal institucional de alguna universidad del país, sea pública o privada, observará una serie de ítem con los que muy seguramente no estará de acuerdo, esos aspectos pueden ir, desde la información que se presenta en el sitio, hasta el diseño y la

aparición del mismo. Pero en este punto el objetivo es hacer notar el problema, más exactamente se busca que se entienda lo mal que se encuentran los portales web de las instituciones de educación superior del país, en relación a las universidades del mundo. Realmente sin tener motivo alguno para no tener un gran portal, porque tratándose del internet la mayoría de sus tecnologías son de fácil aprendizaje y actualmente con muy pocas barreras en la creación, el diseño y la administración.

**En este punto surgen preguntas como:**

- **¿en qué posición estará X o Y universidad, en el mundo o por lo menos en el Colombia?**
- **¿Cómo se puede evaluar un sitio web universitario?**

Estos interrogantes fueron los que generaron la duda que originó esta investigación, sin embargo no es el objetivo de la misma. Si bien se buscó la información suficiente para poder conocer la respuesta a estos interrogantes, es solo el inicio de una investigación que abarcará aspectos más específicos que los encontrados y que dieron respuesta a esos interrogantes.

El primer interrogante se dividirá en dos partes para que sea mucho más fácil de explicar y comprender, la primera pregunta y quedaría de la siguiente manera:

- 1.a) ¿En qué posición estará la universidad X en el mundo?
- 1.b) ¿En qué posición estará la universidad X en Colombia?

Para conocer la posición mundial de alguna universidad del mundo, se hace necesario que se realice una investigación a gran escala, por una entidad que esté avalada por un gobierno y que cuente con un prestigio ante la comunidad científica mundial, que posea los recursos humanos y económicos suficientes para llevarla a cabo. Es por eso que actualmente el mejor estudio investigativo que sitúa a las universidades en un ranking mundial, es el realizado por: ***El consejo superior de investigaciones científicas CSIC<sup>1</sup> (el mayor centro de investigación nacional de España).***

Este centro de investigación ha invertido tiempo, personal calificado y dinero en realizar este estudio y dar a conocer un ranking mundial sobre las universidades de todo el mundo que se encuentran debidamente registradas en cada uno de los países a nivel mundial. Solo para tener una perspectiva sobre

---

<sup>1</sup> Consejo Superior de Investigaciones Científicas CSIC (el mayor centro nacional de investigación de España).

el ranking y sus resultados, se toma como ejemplo la posición de la Universidad del Magdalena, la cual se ubica en la posición 4.640.

Ilustración 1 Posición de la Universidad del Magdalena en el ranking mundial



Fuente: [www.webometrics.info](http://www.webometrics.info)

Esta posición nada privilegiada, fue dada a la Universidad del Magdalena después de que evaluaran diferentes aspectos, teniendo como eje principal la calidad de la información que se presenta en el portal, para realizar este estudio los investigadores visitan cada portal web de las instituciones de educación superior registradas en cada país del mundo, su tarea principal es recorrer el sitio y evaluarlos de acuerdo a unos criterios. Esta investigación es avalada por más de 50 países a nivel mundial, debido a la seriedad con que esta es realizada.

Para resolver el segundo interrogante ¿En qué posición esta la Universidad X en Colombia?, se tomará como ejemplo nuevamente la Universidad del Magdalena, pero esta vez ha sido evaluada por ***El Observatorio de la Universidad Colombiana<sup>2</sup>***, este estudio realizado en Colombia, es la fuente más confiable en cuanto a evaluación de portales web universitarios en el país, este estudio se centró en la transparencia de la información publicada en estos portales web. Los resultados que arrojó este estudio fueron bastante inesperados por muchas instituciones e inclusive por los mismos investigadores que realizaron el estudio, el resultado de las primeras cinco universidades es el siguiente.

---

<sup>2</sup> Tomado del observatorio de la universidad colombiana en un estudio sobre transparencia de la información publicada en los portales web de las universidades colombianas.



Ilustración 2 Posición de las primeras 5 IES en un estudio nacional.

Lugar	Institución	Puntos
1	Universidad del Cauca	81,5
1	Universidad del Valle	81,5
3	Universidad Militar Nueva Granada	79
4	Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico	78,5
5	Instituto Tecnológico Metropolitano	77,5

Fuente: Observatorio de la Universidad Colombiana. Julio 2009

De estos resultados causa curiosidad que la única universidad acreditada por alta calidad que está entre los cinco primeros es la Universidad del Valle, sin embargo, varios institutos que no son los más prestigiosos o conocidos del país obtuvieron muy buenos resultados, este estudio ha sido elogiado en el país y ha contado con el reconocimiento de varias instituciones y medios impresos del país, como el periódico El Tiempo y la revista Dinero.

En relación con la cita textual, la revista Dinero (04/2009) señala:

*Este ranking mide la pertinencia de la información publicada en la página web o dominio principal de cada una de las instituciones de educación superior colombianas, en cuanto a cantidad y calidad de la información para la identificación exacta de cada universidad, de su actuar académico, sus protagonistas, programas, rendición de cuentas, complejidad y gestión institucional.*

*Es importante aclarar que este ranking no muestra cuáles son las instituciones de educación superior con una página web técnicamente más elaborada, más grande, con mejor presentación estética, con más módulos o funcionalidades interactivas, más visitada o con más información.*

*Tampoco debe confundirse con un ranking de visibilidad en la web o mayor presencia en Internet a través del número de visitantes, referencias o links relacionados<sup>3</sup>.*

Este estudio posee debilidades debido a que solo se centra en una parte de la calidad de la información, como lo es la transparencia de la misma, y deja de

<sup>3</sup>Revista dinero edición N° 4 de 2009 – Informe sobre la universidad colombiana.

lado muchos de los indicadores de calidad de la información que son utilizados para evaluar la calidad en estudios internacionales, en ese aspecto el estudio se queda corto para ser tenido en cuenta como un modelo internacional, porque evaluó bajo estándares nacionales y con solo 17 indicadores mientras que los modelos de evaluación internacional poseen alrededor de 60 indicadores para asegurar la calidad de la información publicada en los sitios web de las instituciones de educación superior.

Por otro lado a nivel institucional no se dan este tipo de evaluaciones que contribuirían a mejorar la calidad de la información y los servicios que son prestados a través de la web, lo que genera que en procesos de acreditación y gestión de la calidad, las universidades colombianas no alcancen los estándares establecidos. Existe preocupación porque a nivel nacional hay poca preocupación de las universidades nacionales por evaluar la calidad de la información que están publicando en sus portales web. Esta falta de preocupación hace que las universidades nacionales se encuentren muy por debajo del promedio internacional.

Todo lo explicado trae como consecuencia que la visibilidad que la universidad puede tener a través de internet, se esté perdiendo al igual que el reconocimiento de la comunidad académica internacional, esto genera que se presenten fuga de oportunidades y de integración con otras instituciones al igual que oportunidades de acceder a programas de cooperación internacional. Conociendo ya esta información y como se están moviendo los portales institucionales de las universidades en el mundo, presentamos esta problemática que si bien está en un ámbito investigativo, conlleva aspectos determinantes para auto evaluarse y continuar creciendo como institución.

Pero ¿cómo puede evaluarse un sitio web universitario? Es este el interrogante y del cual parte la investigación, porque es este aspecto precisamente el que se investigará, para posteriormente evaluar varios portales web y así observar su estado. Analizar con indicadores como se encuentran los portales universitarios y la imagen que estos proyectan ante el mundo, será el problema a resolver a través de este proyecto investigativo.

## **1.2 CONTEXTUALIZACIÓN**

El estudio investigativo, se llevará a cabo en 6 universidades de la región Caribe colombiana, a las cuales se les aplicará un modelo evaluativo y luego se

expondrán los resultados encontrados. A fin de determinar cómo se encuentran sus portales, sus ventajas y desventajas.

Los estudios que han sido realizados a nivel internacional y nacional, servirán como guía para construir un modelo propio de evaluación que pueda ser utilizado para evaluar cualquier universidad colombiana, integrando diferentes aspectos que no son tenidos en cuenta en los estudios realizados sobre este tema hasta ahora. Específicamente las leyes nacionales que regulan una parte de la información que deben presentar las instituciones de educación superior en sus portales.

Teniendo en cuenta el ámbito de esta investigación, y la universidad donde es desarrollado el proyecto, se tendrá en un lugar especial a la Universidad del Magdalena, debido a que cuenta con un plan institucional que contempla mejorar su portal universitario, se espera con esta investigación contribuir con una guía de mejoramiento y de aspectos a tener en cuenta, cuando se inicie la elaboración del nuevo portal.

Esta investigación cuenta con la asesoría de una investigadora internacional con más de diez años de experiencia en evaluaciones de portales web, quien es un referente internacional obligado para todo aquel que desee evaluar portales web, debido a que su trabajo es ampliamente conocido por investigadores de todo el mundo. Esta tutoría representa el respaldo científico internacional con el que debe contar una investigación.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar la calidad de la información de los sitios web de las instituciones de educación superior de la región Caribe colombiana, Utilizando el modelo “Búsqueda de la calidad de la información que se publica en internet”, para brindar unas pautas sobre las cuales la Universidad del Magdalena pueda enfocar su portal de internet.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Adaptar el modelo “Búsqueda de la calidad de la información que se publica en internet”, de evaluación de portales web, para ser utilizado en la aplicación de la evaluación de los portales de las universidades colombianas de la región Caribe.

- Evaluar y cuantificar estadísticamente los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas a los portales web de las siguientes universidades:

Universidad de la Guajira

Universidad del Cesar

Universidad del Magdalena

Universidad de Cartagena

Universidad del Atlántico

Universidad del Norte

- Realizar un estudio comparativo, tomando como guía los resultados obtenidos en el objetivo anterior, para analizar cómo se encuentra la Universidad del Magdalena en relación a las demás universidades de la región a las que se le aplicó el modelo de evaluación en sus portales web.

Realizar un plan de mejoras que apoyen los procesos de calidad de la Universidad del Magdalena en el área de tecnología en la web, para que pueda ser utilizado en el marco de nuevos proyectos que involucren la web como medio de comunicación.

#### **1.4 NO SON OBJETIVOS DE ESTA INVESTIGACIÓN**

- Establecer o ponderar con una calificación numérica, la calidad del sitio, rebasa los objetivos del instrumento, se debe tener en cuenta que el propósito es establecer los indicadores suficientes para considerarlo o no de calidad.
- Comparar los resultados obtenidos de la evaluación de los portales, para denigrar o hacer ver mal un portal, el objetivo de la comparación es ver las fortalezas y debilidades de los portales según sus indicadores.
- Evaluar sobre suposiciones que no se apeguen al instrumento de evaluación.

- Dar a conocer los resultados de la evaluación de sus portales a las instituciones de educación superior diferentes de la Universidad del Magdalena, sin embargo estos resultados estarán disponibles en la web, en mi blog personal.
- Diseñar un software evaluativo.

## **1.5 LIMITACIONES**

- La disponibilidad en línea de los portales, al momento de realizar la evaluación.
- Coordinación de tiempos y horarios con la tutora internacional y el director del proyecto.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

Enmarcados en el plan rectoral 2008-2012 que contempla el mejoramiento continuo en todas sus áreas y servicios, en el cual se tiene como punto definido la creación de un nuevo portal institucional, además pensado en el aseguramiento de la calidad, se propone esta investigación con el fin de contribuir en esta búsqueda de la calidad institucional.

El porqué de esta investigación tiene como punto de partida el desconocimiento interno de la visión que se está proyectando ante el mundo como institución de educación superior e incluso se desconoce cómo estamos frente a las universidades nacionales y aun peor frente a las regionales.

La internet la herramienta que permite mostrar el rostro de la institución a través de su sitio web y si la calidad del sitio y de su información no es adecuada, entonces no existe posibilidades de ser vista con buenos ojos ante organizaciones e instituciones de educación superior en todo el mundo, lo cual tiene consecuencias como la pérdida de oportunidades de colaboración y acercamiento con otras instituciones u organizaciones.

También teniendo encuentra la internacionalización que es una de las banderas institucionales desde hace varios años y en la que se viene trabajando de forma continua, puede que se esté viendo afectada y que este trabajo que se viene haciendo por mostrar la Universidad del Magdalena ante el mundo se vea opacado por la presentación y el alcance que tenemos y estamos proyectando en la internet, además de la calidad de la información que estamos publicando en ella.

No contar con mecanismos claros de revisión y publicación de la información que la universidad produce en su portal, es un revés a los estándares de calidad por los cuales se está trabajando en la institución, pero peor aún es no saber qué mecanismos aplicar, que indicadores se evalúan en calidad de la información web y sobre todo no contar con un estudio o una investigación que se preocupe por mostrar cómo estamos en este aspecto y proponga mejoras que vayan en función de conseguir el aseguramiento de la calidad institucional.

Todos estos aspectos forman el entorno adecuado, para participar activamente en el mejoramiento continuo de la Universidad del Magdalena, adelantándonos, antes que el proyecto portal universitario sea puesto en marcha y de esa forma pueda utilizar todos los recursos que esta investigación le brindarán para realizar un portal, que no solo cumpla estándares nacionales sino internacionales, con esto se estará asegurando la calidad en proyectos sobre plataformas web, para la Universidad del Magdalena e instituciones de educación superior que deseen apropiarse del conocimiento de este estudio.

**Parte II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo expondremos una serie de elementos conceptuales, que sirven como base para la indagación a realizar.

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

La investigación más importante sobre la calidad de la información en las IES es la realizada por El Consejo Superior de Investigaciones Científicas CSIC (el mayor centro de investigación nacional de España).

En este ámbito también sobresalen instituciones que tienen como práctica la autoevaluación a la calidad, entre estas están Stamford, Berkeley, MIT (Instituto Técnico de Masachusset), Harvard, Universidad Autónoma de Baja California.

#### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

En Colombia el estudio más parecido a esta investigación ha sido realizado por El observatorio de la universidad colombiana, quienes tomaron como eje la transparencia de la información publicada por las IES del país.

Algunas IES colombianas implementan procesos de auditorías y cada vez es más frecuente que en estos procesos se incluya la página web de la institución, porque saben de la importancia que ésta proyecta a nivel nacional.

#### **2.1.3 Antecedentes locales**

En la Universidad del Magdalena se realizó una investigación acerca de la usabilidad del portal web institucional, esta investigación fue llevada a cabo por el ingeniero Hernán Ruiz (2007), los resultados de esta evaluación fueron realmente desfavorables para el portal universitario, pues no llegó a alcanzar una puntuación prudente en el indicador general de usabilidad.



## 2.2 BASES TEÓRICAS

La concepción de las universidades a nivel mundial, está dada por una serie de elementos que son fundamentales para el desarrollo de los estudiantes, profesores y la comunidad a la que pertenecen. Para explicar el modelo que agrupa la calidad de la educación superior se presentan los siguientes cuadros<sup>4</sup>.

Tabla 1 Modelo de la calidad de la educación superior.

	Insumos	Proceso	Producto	
<b>Definir la Misión</b>	Administración	Programas de estudio	Graduados	<b>Misión Completada</b>
	Políticas			
<b>Objetivos</b>	Grupo de trabajo	Proyectos de investigación	Producción científica	<b>Objetivos Alcanzados</b>
	Estudiantes			
<b>Resultados esperados</b>	Financiación	Servicio a la comunidad	Servicios	<b>Resultados Alcanzados</b>
	Instalaciones			
				<b>Satisfacción Directivos</b>

Fuente: INQAAHE-2001 Conference of Quality, Standards and Recognition(2001)

<sup>4</sup>Cuadros tomados de Vroeijenstijn, AI. "Towards a quality model for higher education", presentado en INQAAHE-2001 Conference of Quality, Standards and Recognition.

**Tabla 2 Modelo de calidad para actividades educativas**

<b>Objetivos y Metas</b>	Programas	Precondiciones	Producto	Satisfacción
	Contenido	Estudiantes	Estándares alcanzados	Opinión de estudiante
	Organización	Grupo de trabajo	Tasas de continuidad y retiro	Opinión egresados
	Concepto Didáctico	Administración	Tiempo de graduación	Opinión mercado laboral
	Diseño del Currículo	Financiamiento	Costo por estudiante	Opinión sociedad
	Evaluación	Instalaciones		Opinión grupo de trabajo
		Evaluación interna calidad		

Fuente: INQAAHE-2001 Conference of Quality, Standards and Recognition (2001)

**Tabla 3 Modelo de calidad para la investigación**

<b>Política de investigación</b>	Programa de investigación	Proceso de investigación	Grupo de trabajo	Producto
	Política de investigación	Administración de la investigación	Calificación	Número de publicaciones
	Coherencia del programa de investigación	Entrenamiento de doctorado	Competencias	N° trabajos de grado
	Marco internacional	Cooperación	Capacidad de construcción	Financiamiento externo Diseminación de resultados

Fuente: INQAAHE-2001 Conference of Quality, Standards and Recognition (2001)

**Tabla 4 Modelo de calidad en servicio comunitario.**

<b>Objetivos y metas</b>	Grupo objetivo	Organización de los servicios	Grupo de trabajo	Producto	Satisfacción
	Conexión con la misión	políticas	Calificación	Resultados	Comunidad
	Insumos de la comunidad	Administración	Competencias	Efectos	Sociedad como un todo
	Cooperación con la Comunidad			Diseminación de resultados	Grupo de trabajo y estudiantes

Fuente: INQAAHE-2001 Conference of Quality, Standards and Recognition (2001)

Cada cuadro representa el modelo de la calidad definido a nivel internacional como un estándar reconocido. Estos ítems basados en la calidad es lo que toda IES debe representar en su portal, debido a que es la forma de mostrar el trabajo realizado en el alma mater a todo el mundo.

Para el caso en particular de esta investigación, estaremos buscando la calidad de la información en las instituciones de educación superior basándose en un modelo de evaluación internacional, adaptándolo a ciertas normas y estándares en el ámbito internacional.

### 2.2.1 Instrumento de evaluación

Un instrumento de evaluación es una encuesta donde reposan diferentes preguntas, encaminadas a responder aspectos relacionados con la investigación, cada cuestionamiento evaluado se convierte luego en un insumo tangible para la valoración de los resultados.

### 2.2.2 Variables involucradas

- **IES:** institución de educación superior que será evaluada
- **Portal Web:** sitio web institucional de la IES
- **Indicadores a evaluar:** son los aspectos que serán evaluados en los sitios web de las IES

### 2.2.3 Indicadores a evaluar

- **Actualidad:** se entiende como la vigencia de la información publicada.
- **Autoridad:** representa el aval institucional, corporativo o individual que representa el sitio.
- **Propósito/Audiencia:** advierte la claridad del planteamiento del propósito en función de la audiencia a la que se dirige.
- **Cobertura:** representa la profundidad con la cual se abordan los temas.
- **Objetividad:** se relaciona con la neutralidad con la cual se expone el tema, analiza en particular la existencia de sesgo.
- **Exactitud:** es la formalidad, fundamento y precisión con la que se redacta el contenido.

- **Funcionalidad/Diseño:** establece el estudio de la facilidad de navegación, diseño y estructura que el sitio ofrece al usuario para localizar, imprimir, acceder o consultar los contenidos.
- **Realimentación:** es la posibilidad de interactuar con el sitio de requerir algún tipo de ayuda, como la consulta de información adicional.
- **Normatividad:** indaga si se cumplen los decretos de ley que regulan algún tipo de información obligatoria que deba ser presentada.

#### 2.2.4 Portales web universitarios

Los sitios web institucionales se han convertido en el rostro a mostrar de las IES, son la ventana de información y comunicación más importante con los usuarios, y es la forma en que se les da confianza a los visitantes para atraerlos a la institución.

Los portales institucionales para esta investigación son la materia prima y quien proporcionará toda la información para ser evaluada la institución y así saber cómo está siendo reflejada en internet.

#### 2.2.5 Evaluación de portales universitarios

Este concepto de evaluación de portales<sup>5</sup> específicamente universitarios, se está hablando desde hace 5 a 8 años, cuando las IES empezaron a notar el cubrimiento y la población que podrían abarcar, dado el auge masivo y la acogida que tuvo el desarrollo de internet. Luego nace la idea de evaluarlos para ofrecer mejores servicios y acreditarlos como un instrumento de calidad que apoya las actividades del campus.

Se realizaron los primeros instrumentos evaluativos para IES en 2005, sin embargo estos deben irse actualizando a medida que los avances tecnológicos en la web, van siendo mejorados. Aunque existen varios estudios al respecto pocos publican sus instrumentos y otros sencillamente quedan obsoletos con el tiempo. Hasta ahora Colombia solo cuenta con un estudio nacional sobre el tema, por tanto este tema no se ha tocado mucho en el país.

---

<sup>5</sup>Ornelas Ley, Anahí y López Ornelas, Maricela (2009). En búsqueda de la calidad de la información que se publica en Internet, *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 12. Temática Variada. <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=152>

Los instrumentos de evaluación deben valorar aspectos propios de la organización en este caso las IES, es así como estos modelos contribuyen a mejorar los portales de las instituciones de educación superior.

### **2.3 NORMATIVIDAD COLOMBIANA PORTALES WEB DE LAS IES**

La ley 30 de 1992<sup>6</sup>, en su artículo 56, crea el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES), el cual tiene como “objetivo fundamental divulgar información para orientar a la comunidad sobre la calidad, cantidad y características de las instituciones y programas del sistema”.

Después de aproximadamente 3 años de funcionamiento del SNIES, y teniendo en cuenta las nuevas funciones que asigna al Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES el decreto 2662 de 1999, era necesario replantear las características del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, de manera que permita la recolección y sistematización de información adecuada, pertinente y fiable, que sirva de base al Ministerio de Educación Nacional y al ICFES para ejercer las funciones de monitoreo, inspección y vigilancia, la evaluación de la calidad del sistema educativo superior y el diseño de políticas con base en información confiable.

La realización del proyecto se llevó a cabo con un trabajo interno con el ICFES garantizando su montaje y aplicación.

#### **2.3.1 La concepción del SNIES**

Este sistema de información es conformado por un grupo multilateral de agentes que generan y suministran información, no se concibe a ningún agente como centralizador y totalizador de la información<sup>7</sup>.

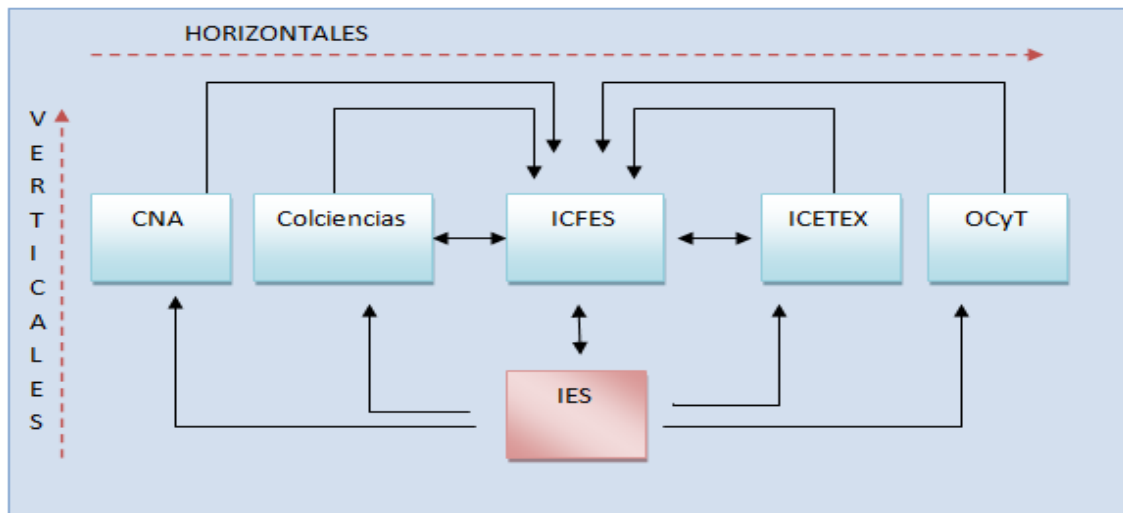
El ICFES, en su función de administrador y coordinador del sistema, asume esta tarea considerando una estructura que establece dos tipos de relaciones para el modelo, verticales y horizontales.

---

<sup>6</sup>Ley 30 de Diciembre 28 de 1992, por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.

<sup>7</sup>Decreto 1295 de 2010, Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.

Ilustración 3 Esquema conceptual del SNIES.



Fuente: Ministerio de Educación Nacional de Colombia

### 2.3.2 Información obligatoria que deben tener los portales

- Debe tener un módulo SNIES, donde deberá colocar la información mínima requerida por el ICFES. Estos datos son.
- Formación institucional
  - Datos Básicos
  - Financiación (matrícula)
  - Reglamentos matrículas
- Información de programas
  - Datos Básicos
  - Perfiles
  - Plan de estudios (Actualizados)
  - Admisiones
  - Valor de matrículas
  - Convenios

- Es obligatorio mostrar información del departamento de bienestar universitario, todos esto conducente a indicadores y estadísticas, se deben incluir aéreas sociales, aéreas deportivas, de salud y actividades culturales.
- En cuanto a matrículas es necesario colocar toda la información requerida para la inspección y vigilancia.
- Debe existir el manual institucional, publicado para ser consultado en la web de la IES.



**Parte III**  
**DISEÑO METODOLÓGICO**

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se explicarán las estrategias con los cuales se conducirá esta investigación, así como los procedimientos utilizados para lograr los objetivos.

#### 3.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación se encuentra enmarcada en el ámbito exploratorio, debido a que investigaciones sobre calidad de la información web de las IES colombianas son escasas, es un tema poco tratado y estudiado, por lo que los resultados que se obtengan ofrecerán una visión aproximada de dicho objeto de estudio.

Hasta el momento esta investigación se considera pionera en Colombia debido a que la literatura revisada en el país, no tiene registros o antecedentes de estudios similares a este proyecto. La investigación sobre antecedentes no arrojó nada similar en cuando a calidad de la información. Esto hace que el grado de compromiso e investigación sea cada vez más alto en este proyecto, porque constituirá un referente nacional a partir de su publicación.

En relación a la cita textual del profesor chileno Tomas Austin (2008) en su trabajo sobre investigación exploratoria, define este concepto como:

*“La investigación exploratoria no intenta dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes. Por lo general investigan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más rigurosas<sup>8</sup>.”*

---

<sup>8</sup>Notas del profesor Tomás Austin sobre la investigación exploratoria, tomado de su página web [www.lapaginadelprofe.cl](http://www.lapaginadelprofe.cl).

Basado en el concepto del profesor Austin (2008) se puede calificar como exploratoria esta investigación dado los antecedentes de la misma, pues es exactamente lo esta investigación busca, abrir las puertas a una investigación más rigurosa sobre el tema, que en Colombia los registros sobre esta temática son nulos.

### **3.2 ESTRATEGIA METODOLÓGICA DISEÑADA**

La estrategia que se ha diseñado para afrontar esta investigación consta de varias fases que conforme se vayan realizando irán alcanzando los objetivos planteados. Es importante señalar, que si bien es cierto que en el país no existen estudios como el que se desarrollan en este trabajo, también es necesario señalar que el seguimiento metodológico expuesto en esta tesis, cuenta con el aval de un tutor internacional conocedor de este tipo de metodologías.

Fases de la metodología diseñada:

- Identificar, analizar y seleccionar un modelo a nivel internacional que evalúe la calidad de la información de sitios o portales académicos, que además de cumplir con los estándares internacionales de calidad, sea producto de una investigación.
- Adaptar el modelo previamente seleccionado a las normativas y estándares de la IES nacionales en el país, sin perder la esencia de los indicadores y criterios de índole internacional.
- Aplicar el modelo una vez condicionado, a los portales institucionales de la IES del país. Señalando en un registros los detalles identificados en la muestra.
- Registrar los resultados obtenidos en la aplicación de la muestra. Realizado este procedimiento, se llevará a cabo una comparación entre las IES evaluadas para finalmente analizar las características identificadas en la Universidad de Magdalena.
- Reconocer puntualmente los indicadores que ameriten diseñar estrategias que alienten la excelencia en la Universidad de Magdalena en el ámbito específico de los procesos relacionados con nuevos procesos que involucren sus servicios de información

### 3.3 DISEÑO Y EVALUACIÓN DE MODELOS DE CALIDAD

A continuación se presentan el resultado de la identificación, análisis y selección de los modelos internacionales y nacionales estudiados en este trabajo y que son base fundamental para la adopción del modelo clave de este trabajo.

Diferentes modelos internacionales y nacionales, que ayudarán en la adaptación del modelo. El modelo internacional que se ha escogido es el Modelo de evaluación Internacional, Ornelas Ley, Anahí y López Ornelas, Maricela. Este modelo ha sido escogido por ser un referente a nivel internacional, además porque es un modelo que lleva más de 10 años de investigación, siempre actualizándose y mejorando conforme cambia el mundo y los estándares de calidad.

Del mismo modo sus autoras tienen el reconocimiento de la comunidad científica internacional por todo el trabajo que han desarrollado en pro de la evaluación de portales web. Y es un orgullo poder mencionar que quien está asesorando esta investigación es precisamente una de sus autoras, la Doctoranda Maricela López Ornelas, a quien se le solicitó permiso para utilizar su modelo y además poder adaptarlo

#### 3.3.1 Modelo de evaluación Internacional, Ornelas Ley, Anahí y López Ornelas, Maricela

A continuación se presentará el modelo seleccionado, este modelo no tiene ninguna modificación, y se presenta tal cual sus autoras lo diseñaron<sup>9</sup>.

Tabla 5 Modelo de evaluación internacional de páginas web.

Criterio	Indicadores
1. Actualidad	¿La información de la página está actualizada?
	Existen las fechas que indican: a. ¿Cuándo se creó la página? b. ¿Cuándo se publicó en internet? c. ¿Cuándo fue la última versión de la página?
	¿Existen gráficos o estadísticas y si se establece con claridad la fecha a la que corresponden esos datos?
	¿La página contiene información de diferentes ediciones, muestra la fecha de cada una de ellas?

<sup>9</sup>Ornelas Ley, Anahí & López Ornelas, Maricela, 2009, En búsqueda de la calidad de la información que se publica en Internet, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 12. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net>.

<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
	¿Los enlaces están activos?
<b>2. Autoridad</b>	¿Es sencillo identificar quien es el responsable del contenido de la página?
	¿El responsable de la página, es una organización una institución o una persona?
	¿Existen en la página datos que permitan contactar al responsable para comprobar su legitimidad (enlace a página principal, teléfono, fax, e-mail)?
	¿Existe información que indique el autor del contenido está capacitado para hablar sobre el tema?
	¿Existen enlaces a otras publicaciones del autor?
<b>3. Cobertura</b>	¿Cuán detallada es la información que presenta la página con respecto al tópico?
	¿La información está libre de opiniones personales o prejuicios?
	¿Existen otras fuentes de información o enlaces que permitan comparar los datos?
	¿Existen indicadores de la que página está completa, es decir, que no está en construcción?
	¿En caso de que la información del sitio web, sea solo una parte de un documento impreso, existe algún indicador?
<b>4. Exactitud</b>	¿Es posible identificar el tipo de información que se presenta (informes, artículos, ponencias)?
	¿El texto sigue las reglas básicas de gramática, tipografía y redacción?
	¿El lenguaje es adecuado al tipo de información y audiencia?
	¿Se listan bibliografías o referencias que avalen la información?
	¿Se puede identificar el responsable o editor que verifica la información?
	¿Por la información que ha adquirido de otras fuentes, puede decir que estos datos son correctos?
<b>5. objetividad</b>	¿Cuál es el objetivo de la página?
	¿Existe relación entre el propósito y el contenido de la página?
	¿La información está libre de publicidad?
	¿Si existe publicidad está claramente diferenciada del texto?
	¿La información pretende persuadir con alguna opinión a la audiencia?

<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
<b>6. Propósito / Audiencia</b>	¿La información se dirige a una audiencia específica?
	¿Cuál es el propósito de la página (vender, persuadir, informar, explicar)?
	¿El sitio muestra diferentes puntos de vista sobre el tema?
	¿Si existe publicidad, afecta la información del sitio?
	¿El dominio URL refleja el propósito del sitio?
<b>7. Multimedia</b>	¿El sitio se presenta de manera atractiva?
	¿La información es presentada de manera lógica?
	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?
	¿Existen enlaces entre los conceptos o subtemas de la información que facilite su navegación?
	¿En caso de que se requiera la ejecución de un software especial para la ejecución de algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?
<b>8. Enlaces</b>	¿Los enlaces que se presentan en el sitio están activos?
	¿Existe equilibrio entre los enlaces externos e internos?
	¿El tiempo de espera en la aplicación de los enlaces es razonable?
	¿Existen enlaces de buscadores internos sobre el contenido del sitio?
	¿Hay en el sitio enlaces a sistemas de ayudas?
<b>9. Navegación</b>	¿El sitio está bien diseñado y organizado?
	¿Cuenta con enlaces al mapa del sitio?
	¿Muestra en su página principal el índice de la información que presenta?
	¿El título de los enlaces que permiten navegar el sitio son adecuados e ilustrativos?
	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?
<b>10. Realimentación</b>	¿Existe algún dato como teléfono, correo electrónico que permita contactar al responsable o creador del contenido para obtener más información?
	¿Existe algún enlace que atienda sus dudas, quejas o sugerencias?
	¿El sitio cuenta con un foro o chat que permita la interacción de los usuarios sobre algún tema en común?

Fuente: Ornelas Ley, Anahí y López Ornelas, Maricela, Diseñadora del modelo

### 3.3.2 Modelo de evaluación nacional

El modelo de evaluación nacional más conocido y mejor elaborado en Colombia, es el estudio titulado RANKING DE TRANSPARENCIA WEB DE LAS IES COLOMBIANAS<sup>3</sup>, este trabajo realizado por el observatorio de la universidad colombiana entre el periodo de febrero y marzo de 2009. Este modelo de evaluación valoró 17 aspectos y para su calificación se ponderaron unos valores que sumados alcanzarían los 100 puntos<sup>10</sup>.

Tabla 6 Modelo de transparencia web en las IES colombianas.

Criterio	Indicadores
<p><b>Información muy importante:</b> Que identifica quiénes están detrás de la institución y la manera como ésta se orienta.</p>	<p>Estatutos y normas de creación que permitan identificar la génesis de la institución, sus creadores, los intereses fundacionales y el sistema de administración y de gobiernos.</p>
	<p>Reglamentos, especialmente de estudiantes y profesores, que permitan conocer las reglas de juego que la institución aplica con su comunidad académica.</p>
	<p>Actas de los cuerpos colegiados, especialmente consejos directivos o superiores y académicos, a través de las cuales se aprecie cómo se toman las decisiones y cuáles son las agendas sustantivas en la dirección de la universidad.</p>
	<p>Informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa.</p>
	<p>Instructivos y guías claras sobre el proceso de inscripción y admisiones, requisitos, candidatos, sistemas de evaluación para el ingreso y derechos pecuniarios de toda índole.</p>
<p><b>Información determinante:</b> Que muestra la manera como la institución concibe su actividad educativa.</p>	<p>Marco filosófico de la universidad, reflejado en misión, visión, principios, valores y, en general, un proyecto educativo institucional que muestre la ideología de la institución y su forma de comprender la academia como su razón de ser.</p>
	<p>Programas y planes de estudios actualizados, para dimensionar la magnitud operativa y académica de cada facultad, escuela o departamento, al igual que la especificidad y enfoque disciplinar de cada uno.</p>

<sup>10</sup> Ranking de transparencia web de las IES colombianas - Abril 2009 Observatorio de la universidad colombiana - <http://www.universidad.edu.co>.

Criterio	Indicadores
	<p>Sistemas e informes de autoevaluación y acreditación que demuestren la disposición de la institución a hacer públicas sus fortalezas y, especialmente, sus debilidades y compromisos, con la academia y su gestión.</p> <p>Nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos, así como docentes e investigadores, que permitan conocer quiénes son los constructores de ese proyecto educativo.</p>
<p><b>Información necesaria:</b> Que demuestra la forma como se organiza y proyecta la institución.</p>	<p>Indicadores y datos estadísticos, actualizados, que ayuden a dimensionar el tamaño, crecimiento y lógicas de distribución de personal, recursos y áreas de desarrollo.</p> <p>Documentos académicos, tales como revistas en línea, artículos, ensayos y escenarios de debate, que adicionalmente conviertan a la página de la institución en un repositorio de resultados propios de la academia y de sus protagonistas.</p> <p>Noticias permanentes y actualizadas, que muestren la vida cultural, académica, nacional y procedimental de la institución, y las actuaciones de directivos, profesores, administrativos y estudiantes.</p> <p>Comunidad de egresados y el interés de la institución por interactuar con estos como una proyección de la universidad hacia la sociedad y una responsabilidad con sus antiguos alumnos.</p>
<p><b>Información complementaria:</b> Que permite a la institución mostrarse con más propiedad y universalidad en el medio universitario.</p>	<p>Historia de la institución, evolución en el tiempo, cambios determinantes y crecimiento.</p> <p>Versión de la página institucional en otro idioma, especialmente inglés, como una dimensión internacional en la web y disposición de apertura a otros escenarios.</p>

Fuente: Estudio de la transparencia web de las IES, Observatorio Universidad Colombiana (2008)



### 3.4 OTROS MODELOS DE EVALUACIÓN CONSULTADOS

#### 3.4.1 Criteria for Critical Evaluation of Information on the Internet

Este modelo fue creado en la Universidad de Illinois, ubicada en la ciudad de Chicago – Estados Unidos. Ellos establecieron este modelo para autoevaluarse y así mejorar su portal web<sup>11</sup>.

Tabla 7 Criteria for Critical Evaluation of Information on the Internet.

Criterio	Indicadores
Evaluación de la información de contenido en internet	Propósito
	Público destinatario
	Alcance
	Moneda
	Autoridad
	Bibliografía
	Objetividad
	Precisión
Evaluación de la información estructura en internet	Diseño
	Requisitos de software
	Requisitos de hardware
	Estética
	Estilo
	Unicidad
Evaluación de la Información de accesibilidad en Internet	Restricciones
	Estabilidad
	Seguridad

Fuente: Universidad de Illinois at Chicago, Modelo de evaluación de calidad web interno.

#### 3.4.2 Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica

Este modelo fue creado por Lluís Codina, investigador español en el área de la evaluación de portales web. Su modelo creado desde el año 2000 aún son un referente para investigaciones de este tipo<sup>12</sup>.

<sup>11</sup>University of Illinois at Chicago - Criteria for Critical Evaluation of Information on the Internet. - <http://www.uic.edu/classes/bhis/bhis510/lim3/criteval.htm>.

<sup>12</sup>Codina, Lluís. 2000a. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, Indicadores y métodos. *Revista Española De Documentación Científica*. vol. 23, núm. 1, p. 9–44.

Tabla 8 Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica.

<b>Criterio</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Autoría</b>	Autoría del recurso bien determinada
	Solvencia de la institución
	Posibilidad de contactar con el autor o institución
	Posibilidad de enviar mensajes al autor o institución
<b>Contenido</b>	Existencia de información valiosa
	Volumen de información suficiente
	Información contrastada y rigurosa, editada o supervisada
	Información actualizada
<b>Navegación y recuperación</b>	Recorrer la estructura del web sin perderse
	Orientaciones de contexto
	Jerarquización de los contenidos
	Sistema de búsqueda
	Mapa de navegación o sumario
	Sumarios locales o secciones
	Índices temáticos, cronológicos, geográficos u onomásticos
	Necesidad de desplazarse para ver la totalidad del sumario
	Navegación semántica
	Opciones de navegación claras
Navegación con un número limitado de clics	
<b>Ergonomía</b>	Buena relación figura-fondo
	Tipografía adecuada
	Márgenes a ambos lados del texto y entre párrafos
	Imágenes que completan la información textual o la entorpecen
	Visualización agradable
<b>Luminosidad</b>	Enlaces externos
	Enlaces evaluados y seleccionados
	Enlaces actualizados
	Valor añadido en los enlaces
<b>Visibilidad</b>	Título del web en la barra del navegador
	Contenido del recurso en los primeros párrafos
	Presencia de meta etiquetas básicas
	Presencia de meta etiquetas Dublin Core
	Enlaces desde otras páginas

Fuente: Modelo creado por Luis Codina, (2000).

### 3.4.3 Meeting the Challenge of Critically Evaluating Information on the Internet and the World Wide Web

Este modelo fu creado por Cooke, A. Neal-Schuman investigadora newyorkina que se interesó más por la presentación de los portales y su usabilidad<sup>13</sup>.

Tabla 9 Meeting the Challenge of Critically Evaluating Information on the World Wide Web.

<b>Criterios</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Propósito</b>	Definir si los portales cumplen el objetivo para el cual fueron creados.
<b>Cobertura</b>	Investiga sobre la cantidad de usuarios a los que puede llegar, no solo en su entorno sino a nivel mundial.
<b>Autoridad y reputación</b>	Busca quienes son los responsables del sitio, así como también la confiabilidad del mismo.
<b>Exactitud</b>	Determina si el sitio es claro en lo que expresa, no solo basta con publicarlo debe ser explícito.
<b>Actualidad y mantenimiento</b>	Evalúa que tan fácil o complejo puede resultar la actualización y el mantenimiento del sitio.
<b>Accesibilidad</b>	Siguiendo las guías de accesibilidad determina qué nivel cumple.
<b>Presentación y organización de la información</b>	La presentación es evaluada desde la familia de colores y fuentes, al igual que la diagramación de la información.
<b>Facilidad en el uso</b>	Establece que tan fácil es navegar en el sitio, si las opciones y secciones están bien definidas o si por el contrario se hace muy complejo.
<b>Comparación con otras fuentes</b>	Analiza si la información publicada es verdadera, comparándola con otras informaciones del mismo tipo.
<b>Calidad global del recurso</b>	El recurso es la web, su calidad en este modelo se evalúa a partir de la estética, evaluando en conjunto.

Fuente: trabajo de investigación, Cooke, A. Neal-Schuman.

<sup>13</sup> Cooke, A. Neal-Schuman authoritative guide to evaluating information on the Internet. New York: Neal-Schuman, 1999. - <http://webliminal.com/khartman/educom98.html>

**Parte IV**  
**ADAPTACIÓN DEL MODELO**

## 4. ADAPTACIÓN DEL MODELO

La adaptación de este modelo tuvo como eje central el modelo “En búsqueda de la calidad de la información que se publica en internet”. Este proceso lo explicaremos paso a paso comparando cada uno de los modelos y observando las diferencias establecidas para el objeto de estudio de esta evaluación.

Preguntas del modelo original

Preguntas modificadas para el nuevo modelo

### 4.1 EXPLICACIÓN DE LA ADAPTACIÓN REALIZADA

#### Actualidad

Este ítem en el modelo original cuenta con cinco preguntas:

- ¿La información de la página está actualizada?
- ¿Existen las fechas que indican la creación, publicación o modificación?
- ¿Existen gráficos o estadísticas y si se establece con claridad la fecha a la que corresponden esos datos?
- ¿La página contiene información de diferentes ediciones, muestra la fecha de cada una de ellas?
- ¿Los enlaces están activos?

El proceso de adaptación en este primer ítem, se enfocó a la adecuación de las preguntas, haciendo particular énfasis en la incorporación de información relevante a una IES.

- ¿El sitio indica cuando fue actualizado?
- ¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?
- ¿El sitio provee noticias, eventos, gráficas o informes que indiquen la actualidad de la información?
- ¿El sitio contiene enlaces que conducen a páginas deshabilitadas o en construcción?
- ¿La información de la financiación y matrículas se encuentra actualizada para el próximo periodo?
- ¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?

Las preguntas nuevas como la información de la financiación y matrículas y los planes de estudio se realizaron después de hacer una exhaustiva búsqueda de criterios que denotaran actualidad en una universidad. Se consideró relevante destacar que en lugar de enfocarse a la importancia de la actualización de los enlaces, como se plantea en el modelo de Ornelas y López-Ornelas (2009), se enfatizó en identificar la actualidad en este modelo, mediante la revisión de los programas de estudio y las matrículas.

## **Autoridad**

Este ítem en el modelo original cuenta con cinco preguntas:

- ¿Es sencillo identificar quien es el responsable del contenido de la página?
- ¿El responsable de la página, es una organización una institución o una persona?
- ¿Existen en la página datos que permitan contactar al responsable para comprobar su legitimidad (enlace a página principal, teléfono, fax, e-mail)?
- ¿Existe información que indique el autor del contenido está capacitado para hablar sobre el tema?
- ¿Existen enlaces a otras publicaciones del autor?

En la adaptación realizada de este ítem se realizó una reestructuración de las preguntas teniendo como eje la raíz del modelo original, además de esto se utilizan solo cuatro preguntas para evaluar este criterio, quedando de la siguiente forma:

- ¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matrículas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?
- ¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?
- ¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?
- ¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?

Al adaptar este modelo se buscaron los aspectos más relevantes en materia de autoridad para una institución universitaria, además se hace teniendo en

cuenta una de las normas del Ministerio de Educación de Colombia, como es la de publicar los nombre y hojas de vida de los responsables de la institución<sup>14</sup>.

## **Propósito / Audiencia**

Este ítem en el modelo original cuenta con cinco preguntas:

- ¿La información se dirige a una audiencia específica?
- ¿Cuál es el propósito de la página (vender, persuadir, informar, explicar)?
- ¿El sitio muestra diferentes puntos de vista sobre el tema?
- ¿Si existe publicidad, afecta la información del sitio?
- ¿El dominio URL refleja el propósito del sitio?

En la adaptación de este ítem se mejoraron las preguntas para llevarlas al contexto de las IES. En este sentido, se enfocó en reforzar la importancia de que las IES consideren viable incluir siempre este tipo de información, las preguntas quedaron de la siguiente manera:

- ¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?
- ¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?
- ¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características de la audiencia meta?
- ¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?
- ¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, trabajadores de diferentes áreas, etc.?

En esta reformulación de las preguntas se tuvo en cuenta no solo la forma de las preguntas También se incluyó la particularidad del lenguaje y el contexto cultural.

## **Presentación**

---

<sup>14</sup>Decreto 1295 de 2010 “Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior” , ítem 5.7 Personal Docente.

Este criterio no existe en el modelo original, lo que se hizo fue una fusión entre los criterios de Multimedia, Enlaces y Navegación. A través de esta integración se obtuvo dicho criterio. Cabe resaltar que no todas las preguntas de estos tres aspectos pasaron a este indicador porque se omitieron muchas que para el objeto de estudio y evaluación no encajaban y otras preguntas pasaron a otros criterios.

Las preguntas que se formularon en este criterio recopilan las más determinantes de los tres criterios que desaparecen y las nuevas creadas a partir de la investigación para la evaluación de este aspecto, por lo que este criterio queda de la siguiente forma:

- ¿El sitio se presenta de manera atractiva?
- ¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciadas?
- ¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?
- ¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?
- ¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?
- ¿Cuenta con un mapa del sitio?
- ¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?
- ¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?

Las preguntas formuladas en los tres criterios que se omitieron estaban enfocadas a la presentación de un sitio común, no precisamente a un sitio institucional, por lo que su falta de pertinencia originó al modelo propuesto en esta investigación, impidieron su integración.

### **Exactitud (Formalidad)**

En la propuesta original para evaluar este aspecto tienen seis preguntas:

- ¿Es posible identificar el tipo de información que se presenta (informes, artículos, ponencias)?
- ¿El texto sigue las reglas básicas de gramática, tipografía y redacción?
- ¿El lenguaje es adecuado al tipo de información y audiencia?
- ¿Se listan bibliografías o referencias que avalen la información?



¿Se puede identificar el responsable o editor que verifica la información?

¿Por la información que ha adquirido de otras fuentes, puede decir que estos datos son correctos?

La adaptación realizada estuvo enfocada a la formalidad de la información, por lo que fue necesario acotar la información relevante y establecer cinco preguntas para este ítem, esto permitió enfatizar un criterio tan importante a la información que cualquier IES debe ofrecer en su portal web. Las preguntas resultantes fueron las siguientes

¿La forma en la que el sitio presenta la información permite clasificarla según su tipo (Informe, Noticia, Evento, Artículo, Ponencia, Tesis, Ensayo, Reseña, etc.)?

¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?

¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?

¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?

¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parcializadas?

Es importante tener siempre en cuenta que las preguntas cuando se reformulan o se agregan nuevas Se realiza un análisis exhaustivo que valide tanto la eliminación del ítem, como su reestructuración, pues no podemos perder de vista que el modelo original, ha debido ser adaptado a uno modelo que requiere evaluar una IES.

### **Claridad Institucional**

El análisis y revisión de los criterios del modelo original, donde se estudió la pertinencia de diseñar un criterio que surgió de las revisiones hechas a las IES tanto en Colombia como las de otras universidades ubicadas en otros países. Lo que se buscó en este criterio fue específicamente incluir esos ítems que no encajaban en otros criterios que se omitieron pero que son muy importantes, así como también se recopilaron aquellos que por ley no deben faltar pero que las IES en muchos casos no tienen y para completar este criterio también se tuvieron en cuenta la concepción mundial de universidad y los criterios fundamentales para ellos. Las preguntas de este aspecto son las siguientes:

¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios

determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?

¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?

¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?

¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?

¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?

¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?

Como se puede notar los aspectos a evaluar en este criterio son factores que no deben faltar en una IES y que desagregarlos en varios criterios no tendría mucho sentido, así que lo que se hizo fue juntarlos y crear este criterio que se convierte entonces en uno de los principales del modelo, precisamente por la pertinencia de los aspectos que evalúa.

### **Indicadores de calidad**

Este criterio también es nuevo en este modelo, se ha agregado porque recopila los principales indicadores de información cuantificable en una institución de educación superior y que sirve como medición de su desarrollo en el tiempo. Las preguntas formuladas son las siguientes:

¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?

¿Tasas de continuidad y retiro?

¿Tiempo promedio de graduación?

¿Producción científica y número de publicaciones?

¿Servicios a la comunidad?

Estas preguntas hacen parte de la información más Apreciable por los usuarios y organismos evaluadores del exterior, debido a que conociendo esta información pueden dimensionar la calidad de la institución.

### **Realimentación**

Este criterio en el modelo original está constituido por 3 preguntas muy generales, con las cuales se intenta establecer la comunicación en doble vía de los administradores del portal con los usuarios y viceversa, las preguntas planteadas este modelo son:

¿Existe algún dato como teléfono, correo electrónico que permita contactar al responsable o creador del contenido para obtener más información?

¿Existe algún enlace que atienda sus dudas, quejas o sugerencias?

¿El sitio cuenta con un foro o chat que permita la interacción de los usuarios sobre algún tema en común?

Lo que se hizo en la adaptación del modelo con este ítem fue desagregarlo y agregar otras preguntas que con los avances tecnológicos actuales no es difícil de aplicar por una IES, en esta adaptación este aspecto cobra vital importancia y se evalúa con siete preguntas:

¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?

¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?

¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?

¿Opinión de estudiantes?

¿Opinión de egresados?

¿Opinión mercado laboral?

¿Opinión empleados?

La importancia de la comunicación es vital hoy en día es por ese motivo que ese criterio contempla tantas preguntas, de esta forma se asegura como un criterio solido de evaluación de la calidad.

## **4.2 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL MODELO**

El modelo de evaluación original plantea una forma de evaluación que se mantiene, básicamente se evalúa cada pregunta con un SI o NO, esto asociado a un promedio por criterio da como resultado la evaluación del portal.

Se podría pensar en preponderar las preguntas, sin embargo eso amerita otra investigación que argumente dicha pre ponderación o asignación de valores y sus prioridades.

Por último comparar resultados ítem a ítem entre instituciones para conocer cómo se encuentran unas frente a otras y realizar observaciones a los aspectos más relevantes evaluados en cada institución.

#### **4.3 MODELO DE EVALUACIÓN OBTENIDO**

El modelo adaptado es una recopilación de indicadores que incorporan los aspectos más relevantes de las IES en materia de lo que deberían tener para asegurarse una buena calidad de la información que publican.

El modelo cuenta con los siguientes indicadores:

- Actualidad: busca establecer que tan actualizado mantienen el sitio web, esto indica el compromiso con la publicación de información actual de la universidad.
- Autoridad: trata de establecer si son claras las políticas de la institución, así como mostrar quienes son los encargados de la institución.
- Propósito / Audiencia: intenta observar si está bien dirigido el sitio a la audiencia universitaria de su campus.
- Presentación: se quiere establecer si la presentación de la información es acorde a un diseño lógico, amigable, entendible, etc.
- Exactitud: es la formalidad, fundamento y precisión con que se redacta la información.
- Claridad Institucional: es la información básica que debe tener una IES en Colombia, así como información fundamental de la misma.
- Indicadores de calidad: los indicadores revelan el estado de la universidad en el tiempo, los números concretos son fundamentales para comprender la dimensión de la institución.
- Realimentación: la información debe fluir en ambas vías, así que se busca determinar si existe esa realimentación desde el sitio web.

Cada uno de estos aspectos están explicados en el modelo y se componen de varias definiciones que ayudan a determinar qué tan desarrollado está el indicador en la institución.

Ahora se presenta el instrumento ya construido y adaptado, explicado pregunta a pregunta para una mayor comprensión de lo que se desea evaluar.

Tabla 10 Modelo de evaluación creado a partir de la adaptación e investigación.

<b>ACTUALIDAD</b>		
<p><b>¿El sitio indica cuando fue actualizado?</b></p> <p><b>Explicación:</b> se busca conocer que tan importante es para el sitio, dar a conocer a sus usuarios que sus páginas se actualizan.</p>	Si	No
<p><b>En caso de existir fecha de actualización, ¿Es esta menor a un año?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este indicador genera confianza en los usuarios, debido a que entre más actuales sean las fechas más actual es la información que encuentran, de esta forma no leen algo que ya no tiene vigencia alguna.</p>	Si	No
<p><b>¿El sitio provee noticias, eventos, gráficas o informes que indiquen la actualidad de la información?</b></p> <p><b>Explicación:</b> una forma práctica de notar si la página es actualizada constantemente es a través de la información que presenta y las fechas que estos poseen.</p>	Si	No
<p><b>¿El sitio contiene enlaces que conducen a páginas deshabilitadas o en construcción?</b></p> <p><b>Explicación:</b> encontrar enlaces rotos o páginas deshabilitadas es sinónimo de una deficiente actualización, lo que genera en el usuario la percepción que el sitio está en mal estado.</p>	Si	No
<p><b>¿La información de la financiación y matrículas se encuentra actualizada para el próximo periodo?</b></p> <p><b>Explicación:</b> esta información es obligatoria y además pertinente lo que convierte este indicador en un referente idóneo para conocer la actualidad del sitio.</p>	Si	No
<p><b>¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?</b></p> <p><b>Explicación:</b> Esta información es vital para el usuario además de ser obligatoria, es difícil evaluarla si no se tiene la verdadera información para comparar, sin embargo dependiendo de su publicación se puede conocer que tan real es, también se conoce el respeto de la institución hacia el usuario que no es engañado presentándole algo que no corresponde a la realidad.</p>	Si	No
<b>AUTORIDAD</b>		
<p><b>¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matrículas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este indicador permite conocer si la institución posee la información que constituye las reglas de juego para todos sus actores.</p>	Si	No
<b>Tabla 10. (Continuación)</b>		
	Si	No

<p><b>¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?</b></p> <p><b>Explicación:</b> esta información actualizada, genera en el usuario una visión diferente de la institución, debido a que expone a cada una de las autoridades de la institución y por qué ocupan esos cargos.</p>		
<p><b>¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?</b></p> <p><b>Explicación:</b> la información de contacto con los entes de la institución sean personas o dependencias, generan el vínculo de poder comunicar más ágilmente al usuario con la persona o dependencia a la que desea dirigirse. Las formas de comunicación actuales lo permiten así que en materia de autoridad la comunicación es esencial.</p>	Si	No
<p><b>¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este indicador evalúa la calidad de la información desde el ámbito referencial, para conocer si se tienen en cuenta autoridades no solo a nivel institucional, sino de forma externa que contribuyan a enriquecer la información.</p>	Si	No
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>		
<p><b>¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?</b></p> <p><b>Explicación:</b> a través de este indicador se podrá conocer si la información del sitio es acorde al propósito que tiene como objetivo.</p>	Si	No
<p><b>¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?</b></p> <p><b>Explicación:</b> tener un nombre de dominio que identifique la institución y que además termine en edu.co, es fundamental al transmitir a su audiencia que es una institución de educación.</p>	Si	No
<p><b>¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características intelectuales de la audiencia meta?</b></p> <p><b>Explicación:</b> se busca analizar si a través de la información publicada se cumple con las expectativas del sitio.</p>	Si	No
<p><b>¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?</b></p> <p><b>Explicación:</b> se trata de observar si se cumple con un vocablo adecuado de la información que se presenta, además de tener en cuenta el aspecto sociocultural de la región a la que pertenece la IES.</p>	Si	No
<b>Tabla 10. (Continuación)</b>		
	Si	No

<p><b>¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este ítem busca evaluar que todos los actores involucrados con la institución cuenten con un espacio. Eso ofrece una cobertura al total de los usuarios.</p>		
<b>PRESENTACIÓN</b>		
<p><b>¿El sitio se presenta de manera atractiva?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este aspecto evalúa la presentación del portal, esto influye en si alguien se queda a ver la información porque está bien organizada o simplemente cierra el sitio porque le pareció inadecuado para ser una IES.</p>	Si	No
<p><b>¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciadas?</b></p> <p><b>Explicación:</b> se puede interpretar este aspecto para evaluar como es presentada la información.</p>	Si	No
<p><b>¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?</b></p> <p><b>Explicación:</b> la información que se presenta en la página debe poder leerse con facilidad, este ítem evalúa ese aspecto.</p>	Si	No
<p><b>¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este aspecto evalúa si los artículos, tesis o documentos publicados cuentan con enlaces que complementen la información.</p>	Si	No
<p><b>¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?</b></p> <p><b>Explicación:</b> la presentación de información que requiera de un software especial, deben poder encontrarse opciones de descarga para ellos.</p>	Si	No
<p><b>¿Cuenta con un mapa del sitio?</b></p> <p><b>Explicación:</b> Es determinante que el sitio cuente con un mapa del sitio, debido a que muestra la dimensión del sitio.</p>	Si	No
<p><b>¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?</b></p> <p><b>Explicación:</b> la información del sitio debe poder ser navegada de manera razonable, esto es un punto importante.</p>	Si	No
<b>Tabla 10. (Continuación)</b>		
	Si	No

<p><b>¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?</b></p> <p><b>Explicación:</b> poder encontrar la información del sitio a través de un método de búsqueda es una forma sencilla y que habla muy bien del sitio.</p>		
<b>EXACTITUD (Formalidad)</b>		
<p><b>¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?</b></p> <p><b>Explicación:</b> Se busca evaluar la calidad de la redacción que presenta la información que esta publicada en el sitio.</p>	Si	No
<p><b>¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?</b></p> <p><b>Explicación:</b> actualmente como es tan fácil publicar información en la web, no se piensa muchas veces es la lógica de la información, esto es lo que pretende evaluar este ítem.</p>	Si	No
<p><b>¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?</b></p> <p><b>Explicación:</b> debido a que es un sitio institucional, la información presentada no debe llevar opiniones personales, esto se busca evaluar desde este aspecto.</p>	Si	No
<p><b>¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parcializadas?</b></p> <p><b>Explicación:</b> en caso de presentarse opiniones en el sitio, se hace necesario que existan los argumentos para conocer el porqué de ellos.</p>	Si	No
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>		
<p><b>¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este aspecto es fundamental porque es la información que presenta a la IES frente a la comunidad.</p>	Si	No
<p><b>¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?</b></p> <p><b>Explicación:</b> la información que un sitio institucional puede ofrecer a través de este ítem es fundamental porque es la carta de presentación de la universidad al exponer sus fortalezas y admitir las debilidades en aras de reconocerlas y mejorarlas.</p>	Si	No
<b>Tabla 10. (Continuación)</b>		



<p><b>¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?</b></p> <p><b>Explicación:</b> evaluar este aspecto es fundamental porque las instituciones están obligadas a presentar estos informes en su portal institucional.</p>	Si	No
<p><b>¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?</b></p> <p><b>Explicación:</b> es determinante para los usuarios que visitan los sitios saber en dónde se están desarrollando los egresados de la institución.</p>	Si	No
<p><b>¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?</b></p> <p><b>Explicación:</b> para el sitio es determinante estar en otro idioma, debido a que el internet, abre la posibilidad de la internacionalización.</p>	Si	No
<p><b>¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?</b></p> <p><b>Explicación:</b> el módulo SNIES es obligatorio para las IES colombianas, y debe ofrecer el mínimo de información estadística que esta les pide a las universidades.</p>	Si	No
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>		
<p><b>¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este indicador muestra información importante y que ayuda a dimensionar la institución.</p>	Si	No
<p><b>¿Tasas de continuidad y retiro?</b></p> <p><b>Explicación:</b> estos indicadores ayudan a la conocer el comportamiento de la comunidad estudiantil en el tiempo.</p>	Si	No
<p><b>¿Tiempo promedio de graduación?</b></p> <p><b>Explicación:</b> esta información ayuda a conocer cuanto dura generalmente un estudiante cursando una carrera.</p>	Si	No
<p><b>¿Producción científica y número de publicaciones?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este indicador muestra como es el comportamiento científico de la institución en el tiempo.</p>	Si	No
<p><b>¿Servicios a la comunidad?</b></p> <p><b>Explicación:</b> este indicador ayuda a conocer el impacto que tiene la IES en la comunidad.</p>	Si	No
<b>Tabla 10. (Continuación)</b>		

REALIMENTACIÓN		
<p><b>¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?</b></p> <p><b>Explicación:</b> esto ayuda porque mejora la interactividad con el usuario, además de recopilar información vital.</p>	Si	No
<p><b>¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?</b></p> <p><b>Explicación:</b> la información que se genera al utilizar estos medios en la comunidad universitaria, permite conocer y ayudar a la comunidad.</p>	Si	No
<p><b>¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?</b></p> <p><b>Explicación:</b> los sistemas de ayuda apoyan la calidad de la información del sitio.</p>	Si	No
<p><b>¿Opinión de estudiantes?</b></p> <p><b>Explicación:</b> los estudiantes son la materia prima de la IES, de ahí que es fundamental conocer lo que piensan de la institución.</p>	Si	No
<p><b>¿Opinión de egresados?</b></p> <p><b>Explicación:</b> estos usuarios son quienes terminaron su ciclo universitario y debe existir el espacio de opinión para expresarse y brindar información a la universidad sobre su experiencia.</p>	Si	No
<p><b>¿Opinión mercado laboral?</b></p> <p><b>Explicación:</b> esta información es vital debido a que es la comunidad que emplea a los egresados de la institución, permite conocer las necesidades del mercado y la opinión que tienen sobre los profesionales que gradúa la universidad.</p>	Si	No
<p><b>¿Opinión empleados?</b></p> <p><b>Explicación:</b> esta información muchas veces ayuda a mejorar procesos porque existe el espacio para proponer mejoras y opiniones acerca de la institución.</p>	Si	No

**Parte V**

**SELECCIÓN DE LA MUESTRA, ANÁLISIS Y  
PROCESAMIENTO DE DATOS**

## 5. SELECCIÓN DE LA MUESTRA, ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

### 5.1 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN

En esta investigación la población claramente son las instituciones de educación superior colombianas, sin embargo para poder realizar esta investigación y estar en los plazos y el tiempo establecido se ha tomado una muestra, un universo en el cual se va a trabajar, este proceso se hizo a través del muestreo causal o accidental que consiste en la selección de los individuos de manera directa e intencional.

La forma en que se seleccionaron se hizo teniendo en cuenta que las universidades cumplieran unos requisitos indispensables:

- Ser una IES pública establecida en la región Caribe colombiana
- Ser una IES acreditada por alta calidad, independientemente de si es pública o privada ubicada en la región Caribe colombiana

La población que se seleccionó pertenece a diferentes departamentos de la región además son reconocidas como las universidades públicas insignias de esos departamentos, lo que equivale a la prestación de servicios a un alto número de usuarios por institución. Conjuntamente la proyección de estas universidades va relacionada directamente con el desarrollo de la región Caribe por ser las universidades del estado.

Las universidades seleccionadas en la muestra se presentan a continuación:

Tabla 11 Población seleccionada para esta investigación.

	<b>GUAJIRA</b> Universidad de La Guajira <a href="http://www.uniguajira.edu.co">www.uniguajira.edu.co</a>
---	---

	<p><b>MAGDALENA</b>  Universidad del Magdalena  <a href="http://www.unimagdalena.edu.co">www.unimagdalena.edu.co</a></p>
	<p><b>CESAR</b>  Universidad Popular del Cesar  <a href="http://www.unicesar.edu.co">www.unicesar.edu.co</a></p>
	<p><b>CARTAGENA</b>  Universidad De Cartagena  <a href="http://www.unicartagena.edu.co">www.unicartagena.edu.co</a></p>
	<p><b>ATLANTICO</b>  Universidad Del Atlántico  <a href="http://www.uniatlantico.edu.co">www.uniatlantico.edu.co</a></p>
	<p><b>UNINORTE</b>  Universidad Del Norte  <a href="http://www.uninorte.edu.co">www.uninorte.edu.co</a></p>

Como se puede notar estas son las universidades más representativas de las regiones y los departamentos del atlántico, bolívar, cesar, magdalena y guajira. En cuanto a la universidad del norte ha sido seleccionada por ser la única universidad acreditada con alta calidad institucional en la región Caribe colombiana.

## 5.2 TÉCNICA UTILIZADA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

En la recolección de datos se hizo necesario definir un método a seguir, este método consistió en visitar las páginas web institucionales de cada una de las IES tomadas en la muestra y registrada ante el Ministerio de Educación Nacional.

En ese mismo orden de ideas se procedió a revisar las páginas de cada una de las universidades, teniendo presente la calidad de la información y los indicadores definidos en la evaluación que se les iba a aplicar. Cuando se visita

un sitio se recorre a través de todos los links disponibles, los enlaces a sitios externos o a aplicativos de la universidad que posean un *link* desde la misma, no accediendo a ellos a través de un buscador externo. En otras palabras no se puede evaluar lo que no sea re direccionado desde la web institucional.

Con estas medidas se busca que el evaluador se mantenga siempre en los parámetros que el sitio ha establecido para un usuario visitante. Esta metodología hace parte de la expuesta en la investigación del modelo que se tomó como guía.

### 5.3 TÉCNICA DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

En esta investigación se ha definido que el análisis de datos se realice desde varias perspectivas.

- **Individual:** consiste en analizar la evaluación de cada portal a fin de realizar las observaciones pertinentes a cada institución.
- **Grupal:** consiste en agrupar los indicadores de cada portal para observar cómo se comportan las instituciones en esos aspectos.
- **Comparativo:** este análisis se lleva a cabo teniendo en cuenta que el objetivo no es comparar para demeritar las instituciones frente a otras, sino como punto de partida para conocer cómo se encuentran las instituciones.

Las gráficas ayudaran a comprender mejor el comportamiento de las instituciones en los diferentes indicadores que se evaluarán. Además de las observaciones pertinentes a los indicadores que más relevancia tengan durante la evaluación.

**Parte VI**

**EVALUACIÓN APLICADA A LOS PORTALES WEB**

## 6. EVALUACIÓN APLICADA A LOS PORTALES WEB

Este análisis será de manera individual para cada institución educativa, contendrá una ficha de resultados por indicadores y una gráfica que representa los resultados.

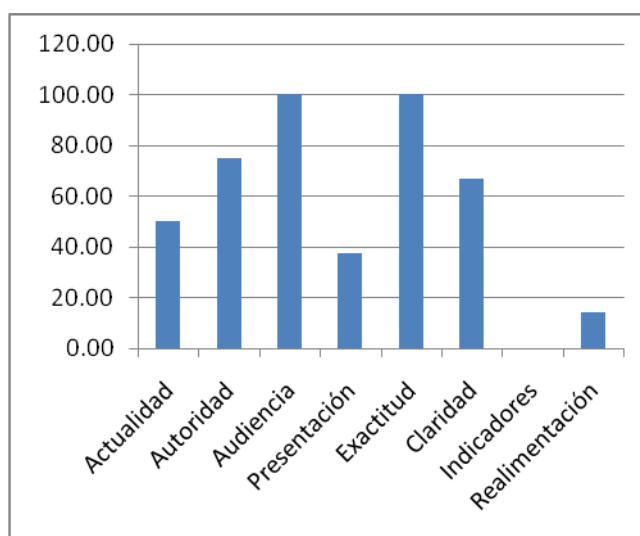
### 6.1 ANÁLISIS INDIVIDUAL

#### 6.1.1 Universidad Del Magdalena

Tabla 12 Resultados evaluación Universidad del Magdalena.

Ficha de Resultados	
Actualidad	50.00%
Autoridad	75.00%
Audiencia	100.00%
Presentación	37.50%
Exactitud	100.00%
Claridad Institucional	66.67%
Indicadores de calidad	0.00%
Realimentación	14.29%
<b>Total</b>	<b>55.43%</b>

Ilustración 4 representación evaluación Universidad del Magdalena.





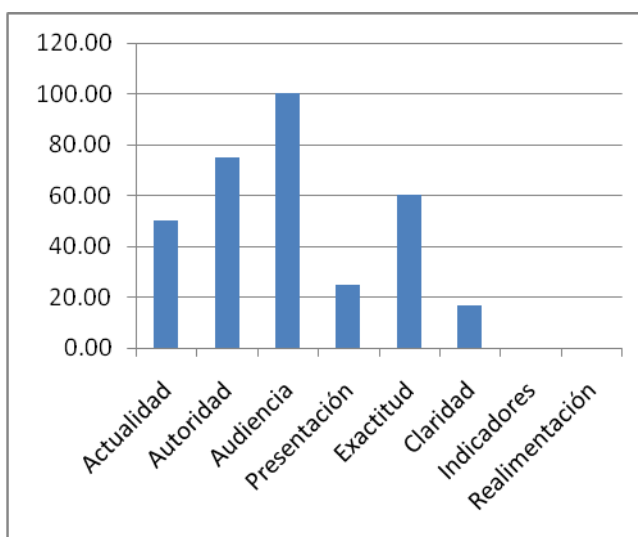
Estos resultados corresponden a la Universidad del Magdalena, se pueden notar las fortalezas de la universidad en los indicadores de audiencia y exactitud, mientras que en otros indicadores muestra un nivel medio y algunos muy bajos o nulos.

## 6.1.2 Universidad De Cartagena

Tabla 13 Resultado evaluación Universidad de Cartagena.

<b>Ficha de Resultados</b>	
Actualidad	50.00%
Autoridad	75.00%
Audiencia	100.00%
Presentación	25.00%
Exactitud	60.00%
Claridad Institucional	16.67%
Indicadores de calidad	0.00%
Realimentación	0.00%
<b>Total</b>	<b>40.83%</b>

Ilustración 5 Representación evaluación Universidad de Cartagena.



La Universidad de Cartagena presenta un resultado muy bajo en la mayoría de los indicadores, y es notable al navegar por el sitio debido a que no existe una organización muy clara del mismo. Son conscientes de la audiencia a la que el sitio está dirigido sin embargo no hacen uso de los recursos tecnológicos

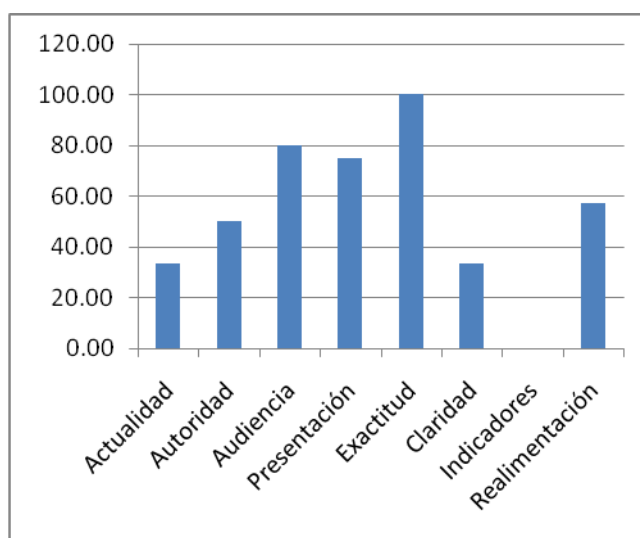
disponibles para dar solución a varios de los aspectos en los que se encuentran con muy baja aplicabilidad en el portal y que a través de esta evaluación se evidencian.

### 6.1.3 Universidad Popular Del Cesar

Tabla 14 Resultados evaluación Universidad Popular del Cesar.

<b>Ficha de Resultados</b>	
Actualidad	33.33%
Autoridad	50.00%
Audiencia	80.00%
Presentación	75.00%
Exactitud	100.00%
Claridad Institucional	33.33%
Indicadores de calidad	0.00%
Realimentación	57.14%
<b>Total</b>	<b>53.60%</b>

Ilustración 6 Representación evaluación Universidad Popular del Cesar.



La Universidad Popular del Cesar mantiene puntos medios en los indicadores, en su portal se evidencia el deseo de mejorar y tener un poco de todas esas cosas que apoyan la calidad de la información, sin embargo existen aspectos que necesitan trabajarse mucho más, ya que al estar en contacto permanente

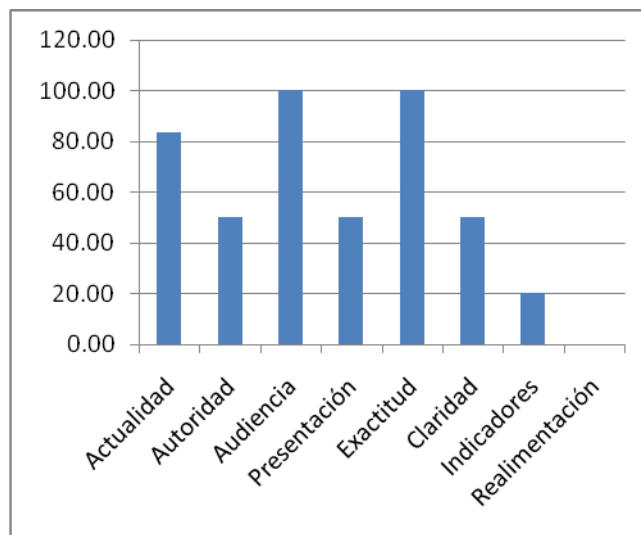
con su comunidad a través del portal, este debe ser tratado como un recurso valioso que demuestre los procesos que se están dando en la universidad.

#### 6.1.4 Universidad De La Guajira

Tabla 15 Resultados evaluación Universidad de la Guajira

<b>Ficha de Resultados</b>	
Actualidad	83.33%
Autoridad	50.00%
Audiencia	100.00%
Presentación	50.00%
Exactitud	100.00%
Claridad Institucional	50.00%
Indicadores de calidad	20.00%
Realimentación	0.00%
<b>Total</b>	<b>56.67%</b>

Ilustración 7 Representación evaluación Universidad de la Guajira.



La Universidad de la Guajira cuenta con un portal bien definido y muy organizado, se han preocupado por mantenerlo en un buen nivel debido a la importancia que cobra en esta zona de la región.

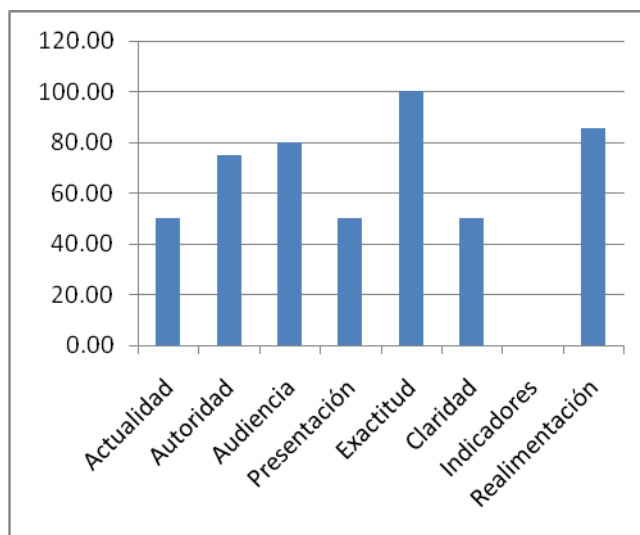
Sus fortalezas están representadas en la actualidad, la audiencia y la exactitud, sin embargo no dejan de lado aspectos determinantes, de autoridad y presentación, su falla en esta evaluación se encuentra en la realimentación con los usuarios debido a la nulidad de este indicador.

### 6.1.5 Universidad Del Atlántico

Tabla 16 Resultado evaluación Universidad del Atlántico.

<b>Ficha de Resultados</b>	
Actualidad	50.00%
Autoridad	75.00%
Audiencia	80.00%
Presentación	50.00%
Exactitud	100.00%
Claridad Institucional	50.00%
Indicadores de calidad	0.00%
Realimentación	85.71%
<b>Total</b>	<b>61.34%</b>

Ilustración 8 Representación evaluación Universidad del Atlántico.



La Universidad del Atlántico cuenta con un portal que busca integrar todos los aspectos que debe tener una universidad, como resultado de esta evaluación se puede observar que el único aspecto cumplido a cabalidad es la exactitud

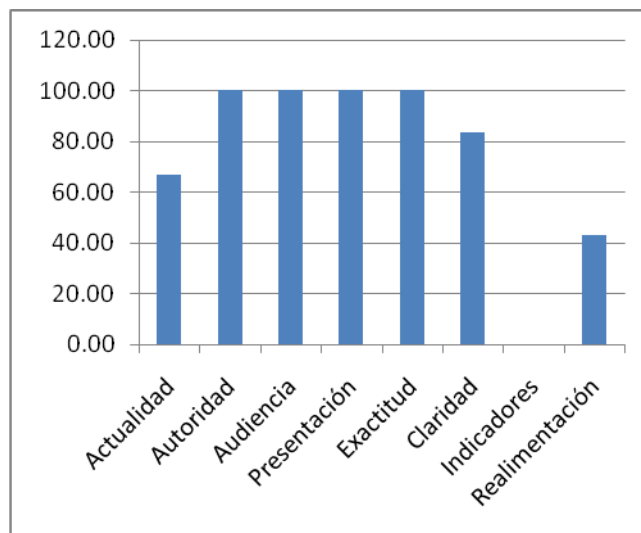
de la información, los otros indicadores evaluados presentan un punto medio. La universidad del atlántico es una de las principales instituciones públicas de la región Caribe, lo que la convierte en un referente universitario importante de la región, esta evaluación demuestra su compromiso al involucrar una realimentación sustancial de información con su comunidad.

### 6.1.6 Universidad Del Norte

Tabla 17 Resultado evaluación Universidad del Norte.

<b>Ficha de Resultados</b>	
Actualidad	66.67%
Autoridad	100.00%
Audiencia	100.00%
Presentación	100.00%
Exactitud	100.00%
Claridad Institucional	83.33%
Indicadores de calidad	0.00%
Realimentación	42.86%
<b>Total</b>	<b>74.11%</b>

Ilustración 9 Representación evaluación Universidad del Norte.



La Universidad del Norte única acreditada por alta calidad institucional en la región Caribe, obtuvo excelentes resultados en 4 de los 8 indicadores evaluados, posee un portal bien definido y con gran calidad en la información que presenta al igual que en la forma como se organiza. Sin duda alguna es un portal que reúne todos los actores del campus y les asigna un espacio donde la información que encuentran es adecuada y completa.

## 6.2 ANÁLISIS GRUPAL POR INDICADORES

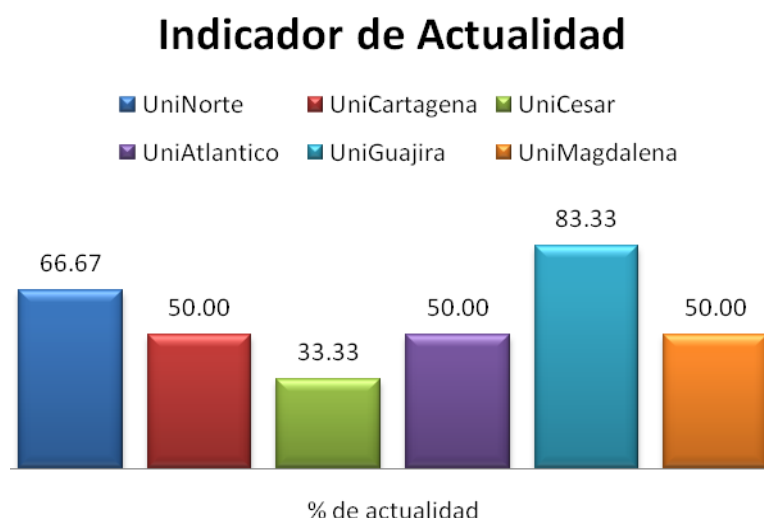
Los análisis presentados a continuación buscan confrontar a las universidades y conocer cómo se encuentran entre ellas, teniendo como fuente de información la evaluación realizada.

La idea de comparar resultados no es la de decir quien está mejor frente a las otras instituciones, sino conocer cómo está la región en este aspecto, debido a que estas instituciones son las más importantes del Caribe, desde este punto de vista esta comparación es importante y establece el nivel de la calidad de la información que se está produciendo en las IES.

De acuerdo con lo anterior se podría esperar una universidad que se destaque más que otra sin embargo, no se debe mal interpretar el resultado debido a que esta investigación está centrada en el análisis de la calidad de la información.

### 6.2.1 Actualidad

Ilustración 10 Indicador de actualidad consolidado para las IES evaluadas.

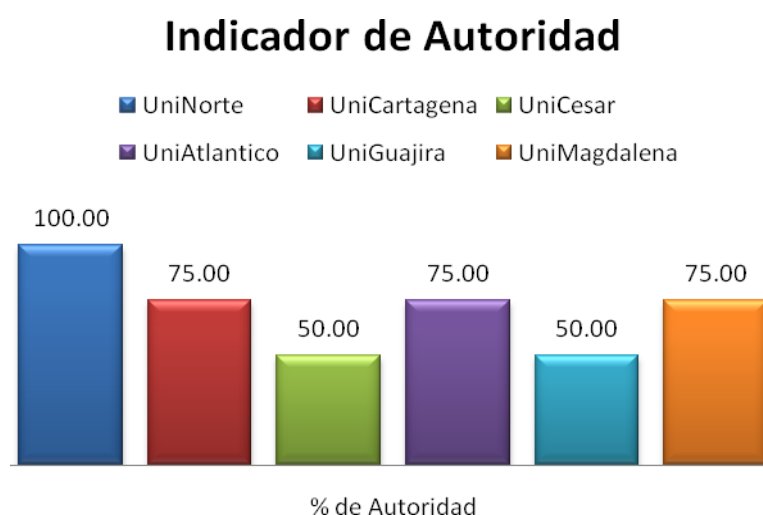


Confrontando los resultados de este indicador se puede observar que quien mejor fue evaluado en este aspecto es la universidad de la guajira, en parte por su preocupación de mostrar que su sitio está siendo constantemente actualizado exponiendo fechas claras y precisas. Este aspecto es determinante para un visitante del sitio, debido a que es más diciente la información cuando se conocen claramente las fechas en la que la información ha sido publicada o cuando fue la última vez que se modificó una información.

Se respeta al usuario que observa la información y el usuario valora esos datos debido a que tiene un criterio de valor agregado que le indica que la información no es obsoleta.

## 6.2.2 Autoridad

Ilustración 11 Indicador de autoridad consolidado para las IES evaluadas.



La autoridad en las instituciones de la región se mide por sus reglas claras, conocerlas y conocer a las personas que dirigen la institución. En este aspecto se puede afirmar que las instituciones evaluadas de la región mantienen un buen promedio, debido a que las IES publican esta información, algunas con más detalle que otras, pero es importante saber que el nivel en este aspecto no está por debajo del promedio.

## 6.2.3 Propósito / Audiencia

Ilustración 12 Indicador propósito/audiencia consolidado para las IES evaluadas.

## Indicador Propósito/Audiencia

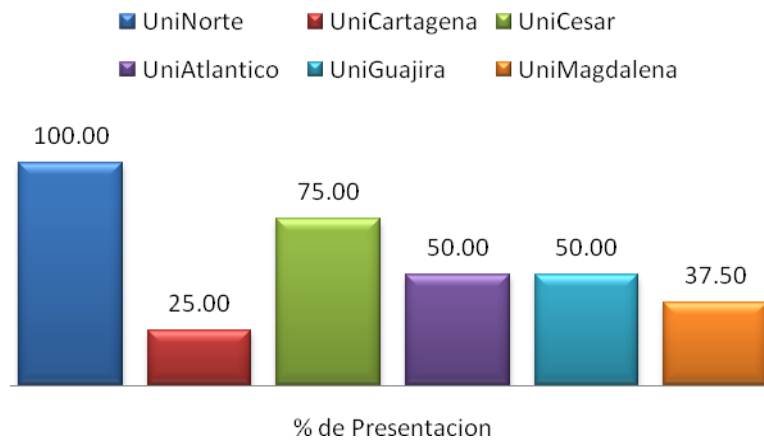


Se puede observar claramente que este aspecto en las universidades es claro, conocen quién es su público y saben cómo dirigir la información hacia ellos, es uno de los aspectos más altos en la evaluación, de acuerdo a esto se puede concluir que las universidades de la región conocen plenamente su población objetivo.

### 6.2.4 Presentación

Ilustración 13 Indicador de presentación consolidado para las IES evaluadas.

## Indicador de Presentación





En el indicador de presentación de la información, se puede notar una tendencia que señala un punto medio para algunas instituciones, otras por encima y algunas por debajo, este aspecto podría interpretarse como un criterio a mejorar y que en materia costo beneficio sería viable para las instituciones que se han quedado rezagadas en este criterio.

### 6.2.5 Exactitud

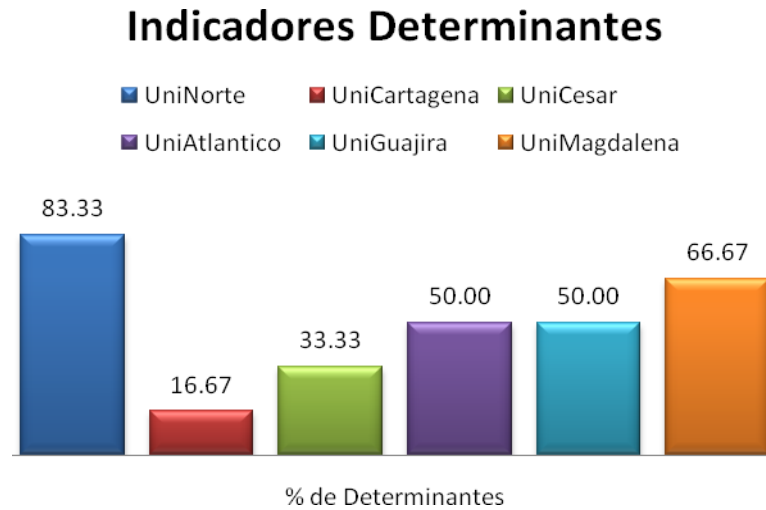
Ilustración 14 Indicador de exactitud consolidado para las IES evaluadas.



Este indicador demuestra que las universidades dominan este aspecto muy bien, es decir se preocupan por la formalidad de la información y por ser precisos a la hora de redactar la información del sitio.

## 6.2.6 Claridad Institucional

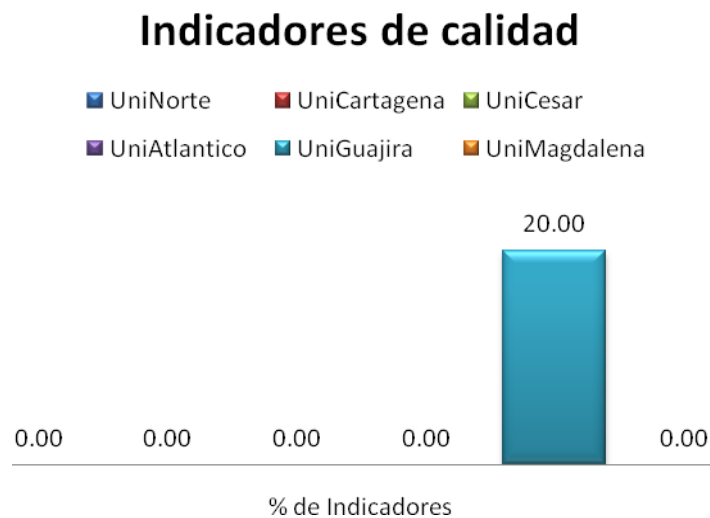
Ilustración 15 Indicadores Claridad Institucional consolidados para las IES evaluadas.



Los resultados de este indicador son preocupantes porque evalúan la información vital que todas las IES de Colombia deben tener y que en algunos casos el gobierno ha decretado en sus leyes como obligatorias.

## 6.2.7 Indicadores de calidad

Ilustración 16 Indicadores consolidado para las IES evaluadas.

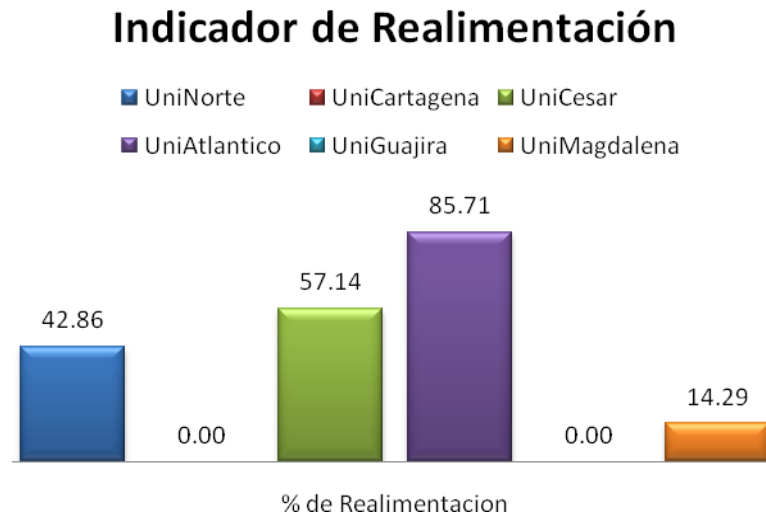


Los indicadores son vitales en la evaluación de la calidad de la información porque demuestran que las universidades mantienen la información

trascendental actualizada y promediada. Aunque se puede notar que las IES no manejan este tipo de información para mostrar sus fortalezas.

### 6.2.8 Realimentación

Ilustración 17 Indicador de realimentación consolidado para las IES evaluadas.

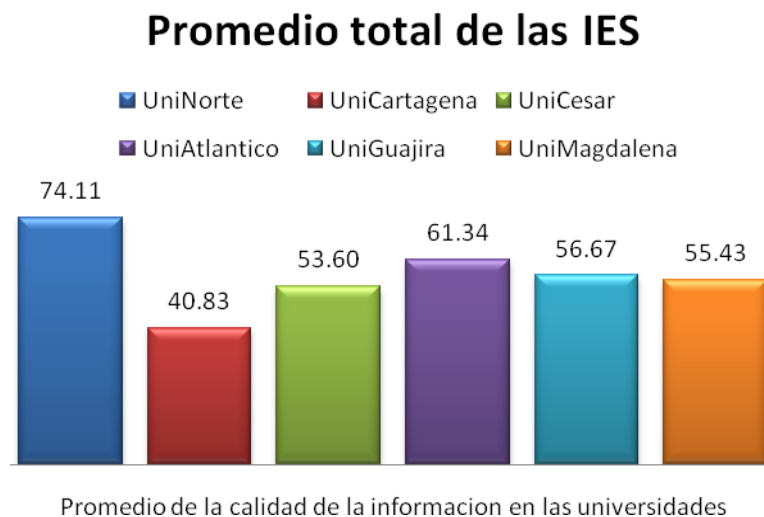


De este indicador se puede observar que las universidades no emplean los mecanismos suficientes para recopilar información vital de las personas que de una u otra forma tienen vínculos con ella.

Es de esperarse que una universidad utilice estos mecanismos para mejorar la comunicación e interacción con sus usuarios, pero se evidencia que para algunas instituciones es importante mientras que para otras es totalmente indiferente.

## 6.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS IES

Ilustración 18 Grafico comparativo de los resultados consolidados de las IES



De este grafico se puede deducir que las universidades públicas están manteniendo un punto medio en la calidad de la información, mientras que si se compara con la única universidad acreditada de la región, se observa que la ventaja aunque no es demasiada, es significativa en términos de resultados.

Al realizarse una evaluación en este aspecto se busca que las universidades conozcan cómo se encuentran en el ámbito de la calidad de la información, las IES que están buscando acreditación institucional, necesitan este tipo de evaluaciones que les ayude a medir su nivel y una vez conociendo su estado estas puedan tomar acciones correctivas para mejorar aspectos y sobresalir.

De acuerdo a lo anterior se establecerán unas observaciones pertinentes sobre la Universidad del Magdalena y el resultado de su evaluación. Si bien se encuentra en un punto medio, durante la evaluación se pudo establecer con claridad que existe gran cantidad de información desactualizada, aun figura en algunas páginas el anterior rector y algunos docentes como si aún se encontraran laborando en la universidad, las paginas en construcción, las deshabilitadas y los errores del servidor al intentar abrir una página web son constantes y molestos.

La calidad de la información de este portal web se ve deteriorada precisamente por lo anteriormente explicado, si bien es cierto que la información publicada es

pertinente y cumple con normas y estándares, también falla en aspectos que no se han contemplado y que son necesarios.

La Universidad del Magdalena tiene aspectos que debería resaltar pero que realmente no explota a través de la web, académicamente y en infraestructura se encuentra mejor que algunas de las IES evaluadas, sin embargo esas otras instituciones aprovechan mejor los recursos web y los transforman en una fortaleza que apoya y muestra lo mejor de la institución.

Los procesos de aseguramiento de la calidad de la Universidad del Magdalena, deben primero pasar pruebas de autoevaluación que certifiquen que cumpliendo con los requerimientos de dichas evaluaciones, se puede lograr más eficazmente una certificación en calidad. Es un paso adelante el autoevaluarse y no esperar a ser sorprendido por una evaluación que deje en mal estado la notoriedad de la universidad.

Aspectos trascendentales como mostrar la información a través de indicadores que demuestre que la universidad no es solo una institución educativa sino que apoya en un cambio real y positivo a la juventud, a la comunidad a las que pertenecen son el tipo de información que se valora desde las evaluaciones.

**Parte VII**  
**PLAN DE MEJORA**

## 7. PROPUESTA DE MEJORA DE LOS SISTEMAS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN INTERNET DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

### Introducción

La presente memoria pretende proponer mejoras en los procesos de gestión de acceso a la información en internet de la Universidad del Magdalena, con lo que su ámbito de repercusión abarca todas las unidades y servicios que vuelcan algún tipo de información en internet. Es claro que toda esta propuesta de mejora está basada en la evaluación que se realizó al portal con el modelo de evaluación y en la cual se notaron muchos aspectos que se mencionan en este capítulo.

Internet ha devenido en un canal de información y comunicación vital en las administraciones públicas, como ha ocurrido en la Universidad del Magdalena. Los primeros prototipos de presencia en internet vinieron de la mano de investigadores y técnicos relacionados con los estudios de informática y el que fuera entonces Servicio de Informática.

Luego de la renovación Institucional, en donde se diseñaron procesos que apuntan a garantizar la sostenibilidad y el equilibrio de la universidad como Centro de Educación Superior, se empieza a proyectar desde otros campos la Universidad como un Alma Máter, y es en el mes de Octubre del año 2000 cuando la Universidad del Magdalena hace incursión en la Internet con su primer dominio<sup>15</sup> [www.unimag.edu.co](http://www.unimag.edu.co), sitios web de rico contenido para la tecnología de la época, pero conllevando a una difícil y tediosa administración de la información publicada.

Posterior a sus inicios en la Web, la Universidad del Magdalena, realiza a lo largos de los años, diversas actualizaciones del portal, haciéndolo más atractivo a la comunidad y logrando disminuir insignificamente el proceso complejo de administración, resultado de ello fueron el diseño de 4 Sitios Web Institucionales bajo el dominio [www.unimag.edu.co](http://www.unimag.edu.co). En el año 2005 se inicia el proceso de desarrollo del actual Sitio Web, bajo el dominio [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co), haciendo referencia a los estándares de universidades públicas en Colombia, con dominios compuesto por las iniciales de Universidad y el Departamento al cual Pertenecen. Es en el año 2006, después de un largo trabajo, cuando es oficialmente puesto en producción el actual Sitio Web Institucional de la Universidad, aplicación que actualmente

---

<sup>15</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Dominio\\_de\\_Internet](http://es.wikipedia.org/wiki/Dominio_de_Internet) - visitado el 27 de junio del 2010

presenta diversos problemas para su completa administración y gestión de contenidos.

Una de las peculiaridades del desarrollo de los Sitios Web Institucionales anteriormente mencionados, fue la inexistencia de participación de la comunidad a lo largo del proyecto de construcción de los sitios, lo que no genero un canal de realimentación con las principales dudas y necesidades de la comunidad, usuarios a quienes está enfocado el Sitio Web.

## **7.1 PRINCIPALES PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co)**

Los problemas de gestión de información más importantes en torno al portal [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co) pueden dividirse en varios grupos.

### **7.1.1 Problemas de carácter organizativo**

El hecho de que cada vez sean más las unidades generadoras de información que deciden gestionar por su cuenta su ámbito informativo en la web redundan en una falta de criterio o línea común de actuación, es decir, se produce una dispersión de unidades de decisión en cuestiones de gestión de información. Se detecta cierta ausencia de coordinación en la toma de decisiones sobre las políticas informativas de la UNIMAG, tanto a alto nivel (objetivos generales de información para la web de la UNIMAG), como al más bajo nivel (decisiones a nivel de documento).

Se detecta también una dispersión de unidades auto gestionadas generando información estratégica, lo que ocasiona duplicidades, incoherencia, inconsistencia y ausencia de un trabajo global de arquitectura de la información.

En la evaluación este problema se evidencia debido a que la información no está actualizada y existen duplicidades de información e incluso se pudo observar que en la página principal estaba publicada una información sobre una dependencia y luego al visitar la página de esa dependencia se encuentra el visitante con algo completamente diferente.



### **7.1.2 Interconexión de datos y aplicaciones**

En la actualidad son múltiples las aplicaciones de gestión de datos que no están interconectadas entre sí ni ofrecen la posibilidad de explotación desde la web institucional de la UNIMAG. Así, mientras que aplicaciones de gestión como ARCA registran los datos de control académico, docente y admisiones, la página web institucional de la UNIMAG se queda corta porque no puede nutrirse de los propios programas, facultades y departamentos para ofrecer mucha mayor información, lo que se hace actualmente es duplicar la información y esfuerzos en la inserción de datos o en la recolección de información para publicar, lo que genera un costo elevado e innecesario a la UNIMAG. Concretamente, en la web institucional de la UNIMAG se dedican anualmente unas 400 horas en la actualización de datos y en la duplicación de información con formatos especiales para ser cargados en diversos sistemas independientes.

Este es el caso de la biblioteca, recursos educativos, bienestar universitario por citar algunas unidades administrativas.

### **7.1.3 Problemas de gestión de recursos humanos**

Otro problema derivado de que diversas unidades decidan auto gestionar su información en la web sin coordinación alguna con el resto, ha propiciado que se contrate personal para dedicarlo casi en exclusiva a la gestión de subsitios web de pequeño tamaño, mientras que el departamento de nuevas tecnologías, principal organismo responsable de la gestión de información, continua sin brindar una solución sobre este problema, en esta etapa esa unidad debería gestionar varios miles de páginas, es decir, un volumen de información unas 100 veces mayor que apenas 7 años atrás.

Se estima que en la actualidad hay al menos 10 personas contratadas dedicadas a la gestión de información web, distribuida en distintas unidades sin coordinación entre ellas, como la Biblioteca Universitaria, ARCA, Portal Unimagdalena, IDEA, etc. El costo empleado en estas personas, viene a significar en casi el doble del empleado para la gestión de al menos 15 portales, que representarían unas 1000 páginas.

Además de la duplicidad de esfuerzos que se podría evitar con una gestión coordinada del desarrollo de productos informativos se detecta cierto despilfarro en el gasto en recursos humanos en el primer caso y la imposibilidad de lograr la excelencia en la gestión de información, absolutamente desbordado por el volumen de información a gestionar debería ser un equipo compuesto por nunca más de cinco personas.

Durante la evaluación se observó cómo los entornos son cambiantes en la página, la información no tiene un orden claro, no hay autores de esta información y las diferentes dependencias hacen lo que pueden para cumplir con mostrar y publicar su información en la web por la falta de un sistema integrado que permita la publicación de la información.

#### 7.1.4 Imagen corporativa. Ausencia de diseño consistente

Es conveniente lograr consistencia en el aspecto general de una aplicación o servicio (presentación, elementos de diseño) (Tognazzini; Lidwell et. al., 2003, p. 56). Ello implica utilizar un patrón común de elementos visuales que permita en todo momento al usuario tener claro que permanece en el mismo sitio. Así, se debe utilizar una hoja de estilo (CSS) común y mantener en todo el sitio web un aspecto de diseño común o, al menos, con los suficientes elementos comunes como para dejar claro que se trata de la misma institución. Sin embargo, en el sitio web de la UNIMAG es frecuente observar como muchos subsitios están diseñados con un aspecto que nada tiene que ver con la imagen corporativa web de la UNIMAG. Así ocurre con subsitios como el de Postgrado, Recursos Educativos e IDEA entre otros.

Ilustración 19 Portadas de diferentes portales pertenecientes a la universidad.



### 7.1.5 Accesibilidad y Usabilidad

Accesibilidad es la posibilidad de que un producto o servicio web pueda ser accedido y usado por el mayor número posible de personas, indiferentemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso (Henry, 2003).

Usabilidad es un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web (Nielsen, 2003).

La accesibilidad de un sitio web se puede evaluar teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad. Hay tres grados de cumplimiento<sup>16</sup>:

- A. Si se cumplen las pautas de accesibilidad de nivel 1. Los sitios web **TIENEN** que cumplir estas pautas
- AA. Si se cumplen de las pautas de accesibilidad de nivel 2. Los sitios web **DEBEN** cumplir estas pautas.
- AAA. Si se cumplen las pautas de accesibilidad de nivel 3. Los sitios web **PUEDEN** cumplir estas pautas

Además, hay legislación nacional e internacional que impele a las administraciones públicas a respetar al menos el nivel de cumplimiento AA.

En la Universidad del Magdalena no se ha desarrollado hasta el momento ningún esfuerzo coordinado encaminado a cumplir cabalmente con la legislación o, más allá de leyes, facilitar el acceso a la información a todos los ciudadanos independientemente de sus circunstancias, discapacidad o equipo tecnológico disponible.

La Universidad del Magdalena no cuenta con una política de accesibilidad a sus servicios web, lo que dificulta saber a dónde se dirige su información y páginas, más grave aún es no tener claro que se debe y que se tiene que cumplir. Por eso durante la evaluación se evidenciaron esas dificultades que se plantean en este apartado.

### 7.1.6 Problemas legales

Son varias las normativas y leyes nacionales e internacionales que afectan a la gestión de información en el portal [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co), pero no hay en

---

<sup>16</sup>Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 - <http://www.w3.org/TR/WCAG20/> - Guía de Accesibilidad web el estándar internacional.

la Universidad del Magdalena una política clara tendente al respeto de normas, estándares o leyes relacionadas con el acceso universal a la información.

A nivel gubernamental, en los países desarrollados, hay leyes que obligan a trabajar bajo los estándares web y aplicar las guías de accesibilidad<sup>17</sup>.

Estados Unidos se rige por la Sección 508, la cual obliga desde el 2001 a desarrollar sitios accesibles a todas las dependencias del gobierno. Igualmente ocurre en países como Reino Unido, Australia y Francia. Y sin ir muy lejos, a nivel Latinoamericano, España cuenta con la LSSI (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico) que entró en vigencia en enero de 2006, la cual exige que las Administraciones Públicas hagan accesibles sus sitios web.

En Colombia, la Vicepresidencia de la República vela por el derecho a la accesibilidad con su Programa de Derechos Humanos y Discapacidad. Sin embargo, no existe ninguna ley que exija sitios web accesibles a nivel comercial ni gubernamental, aun teniendo en cuenta que según estadísticas del DANE, se ha comprobado que en Colombia el 10% de la población tiene algún tipo de discapacidad.

En unos años con la tendiente copia y aplicación de las leyes españolas en Colombia, tendremos legislación para regular la accesibilidad en la web, para instituciones públicas del gobierno, sería bueno estar un paso adelante en este aspecto.

Durante la evaluación se notó que aspectos de ley colombianos sobre las páginas web de las IES no se cumplen, y eso teniendo en cuenta que por ahora solo son aspectos de información, en unos años serán muchos más los requerimientos y es mejor estar preparados.

## **7.2 POSIBLES SOLUCIONES**

Proponemos una serie de medidas para solucionar o atenuar los problemas expuestos en relación con la gestión de información en internet, así como estimaciones de costos derivados y de ahorro potencial. Todo esto teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la evaluación realizada a los diferentes portales, así como la investigación y navegación en portales universitarios a

---

<sup>17</sup> Estándares web y Accesibilidad en Colombia – Trabajo presentado en el congreso internacional de información, Medellín 2006.

<http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASHf892.dir/doc.pdf>

nivel mundial, que permitieron una visión más clara de la tendencia tecnológica en materia web.

### **7.2.1 Soluciones de problemas de carácter organizativo**

Es preciso definir claramente las políticas de información al más alto nivel, definiendo los objetivos comunicativos e informativos globales marcados desde el equipo de gobierno, pero dejando en manos de los expertos en gestión de información estas labores, centralizando esta labor en los profesionales calificados para ello.

El que se deje el peso de la gestión de información en manos de profesionales no quiere decir que las propias unidades generadoras de información no puedan participar directamente en el proceso de gestión. La progresiva implantación de sistemas de gestión de contenidos (CMS)<sup>18</sup> ofrece la posibilidad de dejar en manos de las unidades generadoras de información el volcado de dicha información al sistema, pudiendo así conseguirse un ritmo de actualización de contenidos muy alto en el caso de información muy estructurada (Resoluciones de Rectoría, Notas de prensa, Noticias de servicios, Convocatorias de servicios, etc.) cuya arquitectura de la información (organización y clasificación de contenidos y jerarquías informacionales) pueda ser muy bien administrada. Así, se puede unificar una correcta organización global del sitio web con una actualización instantánea.

Esta mejora afectaría de forma global a la organización y actualización del sitio web, con el efecto multiplicador que implica su integración con el resto de mejoras propuestas en este texto.

### **7.2.2 De interconexión de datos y aplicaciones**

Los datos dispersos en aplicaciones de gestión de información como ARCA, Biblioteca, Recursos Educativos, etc. Podrían explotarse desde la web institucional, simplemente permitiendo la generación de consultas en formatos estándar, como XML. Ello permitiría múltiples consultas y reutilización de esos datos en las páginas de facultades y departamentos, al igual que los datos de planes de estudios, horarios, exámenes, etc. sin tener que recurrir una a una a esas aplicaciones para la consulta de datos.

---

<sup>18</sup> Sistema de Gestión de Contenido - [http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_contenidos](http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_contenidos)

Esto mejoraría sustancialmente la integración de todas esas aplicaciones que funcionan como una unidad independiente.

### **7.2.3 Soluciones relacionadas con la gestión de recursos humanos**

Se propone la supresión de la práctica de utilizar personal inexperto en diseño y destinar el 50% de estos recursos a nutrir el personal del área de tecnología, así como evitar contratar con empresas externas el diseño de páginas web. De este modo se evitan duplicidades de esfuerzos en la creación de elementos y patrones básicos de diseño (hojas de estilo, modelos de página, etc.) y se aprovechan las sinergias y valor añadido del trabajo en equipo.

De esta forma se lograría que se trabaje directamente en la universidad con el personal calificado para ello.

### **7.2.4 Soluciones a los problemas de Imagen corporativa y ausencia de diseño consistente**

La coordinación y unificación de los criterios de diseño de páginas y seguimiento de una imagen institucional común, mediante un diseño y organización de contenidos centralizada (compatible con una actualización de contenidos descentralizada y sin intermediación) haría más consistente la imagen de la Universidad del Magdalena de cara a la sociedad (imagen corporativa reconocible), facilitaría y agilizaría la navegación por la página web, al hacer más consistentes las herramientas de navegación, de modo que si los elementos de navegación siguen patrones comunes en cuanto a su presentación, ubicación y comportamiento general son más fáciles de identificar y más rápidos de utilizar, ahorrando así tiempo a los usuarios y personal de la UNIMAG.

### **7.2.5 Soluciones de accesibilidad y usabilidad**

La solución de los problemas de accesibilidad y la mejora de la usabilidad general del sitio [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co) permitirá que cualquier persona pueda navegar sin problemas a través de todos los apartados y subsitios del portal y que, además, lo haga de forma eficaz, mejorándose el porcentaje de éxito en las tareas de localización de información y reduciéndose el tiempo necesario para ello.

Para conseguirlo es preciso facilitar que los coordinadores de tecnología puedan acometer la labor de rediseño del total de páginas institucionales para lograr que todo el sitio [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co) alcance el nivel de cumplimiento de pautas de accesibilidad AA y que se mejore la usabilidad general de la web<sup>19</sup>.

Los recursos necesarios serían la mejora en la dotación de recursos humanos y la adopción de herramientas de gestión de contenidos citadas en este documento.

### **7.2.6 Medidas ante los problemas legales**

Actualmente como no existe una legislación no habría sanciones, sin embargo esta legislación es cada vez más una tendencia mundial, y estar preparado desde antes, permitiría evitarse problemas en un futuro. Además brindaría el reconocimiento necesario por tomar iniciativas pensando en el usuario con discapacidades y no solo en lo que se necesita o se debe cumplir.

## **7.3 ESTIMACIÓN DE COSTOS Y AHORROS**

A continuación detallamos la estimación de costos y ahorro derivado de las medidas propuestas.

### **7.3.1 En cuanto a recursos humanos por contratación externa y facturación de empresas**

- **Ahorro**
  - \$50.000.000 en facturación de empresas por conceptos de diseño web.
  - 400 horas anuales en duplicación de información en la web institucional, (unos \$2.000.000 de pesos anuales) por ausencia de interconexión de datos y aplicaciones.

---

<sup>19</sup> Asociación profesional de usabilidad - <http://www.upassoc.org/>

- **Costos**

- \$25.000.000 de pesos anuales en concepto de asignación al área de coordinación tecnológica del 50% del costo dedicado a la contratación de personal externo para el diseño de páginas web.
- Programación de las consultas para la interconexión de datos y aplicaciones e implementación en la web institucional: unas 80 horas (\$5.000.000 de pesos) el primer año contratando un especialista en esa área y otras 40 horas el segundo año por concepto de actualización (\$2.500.000 de pesos)

### **7.3.2 En cuanto a problemas legales**

La universidad estaría cubierta y estandarizada desde ya con las leyes vigentes internacionales.

### **7.3.3 En cuanto a organización global, imagen corporativa, usabilidad y accesibilidad**

Las mejoras en la gestión de información, accesibilidad, arquitectura de la información y facilidad de uso de la página web pueden llegar a reducir casi hasta la mitad el tiempo dedicado por los empleados de una institución en la consulta de la web (Nielsen, 2004) y, por tanto, el costo en salarios equivalente (Nielsen, 2007).

Estimamos que con una mejora de la gestión de información en la web de [www.unimagdalena.edu.co](http://www.unimagdalena.edu.co), su arquitectura de la información, usabilidad y accesibilidad se puede reducir de forma inmediata hasta en un 10% el tiempo empleado por los usuarios en las consultas en la web de la universidad, además de mejorar la tasa de éxito de éstas.

Tras realizar una pequeña encuesta sobre una reducida muestra del personal de la Unidad Administrativa podemos estimar que los usuarios dedican una media diaria de 25 minutos a consultar información en la web de la UNIMAG y sus sistemas en línea. Así, un ahorro de 2,5 minutos diarios por cada uno de los aproximadamente 2000 asalariados de esta institución, significa un ahorro de unas de 25.000 horas anuales, el equivalente al **125.000.000 de pesos anuales**.



**Costo:** El derivado de las horas de trabajo dedicadas a la implantación de un CMS y la definición de los permisos de acceso en las unidades administrativas con capacitación en la actualización de datos. Estimación: **la licencia del CMS la cubre el Microsoft Campus Agreementy alrededor de 30.000.000 el proyecto de rediseño.**

**Ahorro: 80.000.000 de pesos anuales.**

**Ahorro total del proyecto**

- **Costo total:** 25.000.000(RRHH) anuales + 20.000.000(CMS Costo fijo anual) + 30.000.000(rediseño) + 5.000.000(Automatización de consultas) = 80.000.000 de pesos el primer año, 57.500.000 los siguientes.
- **Ahorro Total bruto:** 50.000.000(RRHH) anuales + 125.000.000(tiempo de navegación web) + 2.000.000(insertión de información) = 177.000.000 de pesos anuales
- **Ahorro Total (Ahorro bruto - Costo)**  
97.000.000 de pesos el primer año  
120.000.000 de pesos en años sucesivos

**Parte VIII**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 CONCLUSIONES**

De esta investigación se puede concluir varios aspectos, entre ellos el eje central de la investigación, como fue el lograr obtener un modelo nuevo de evaluación que puede ser utilizado por cualquier institución de educación superior en Colombia, que incluya aspectos necesarios y aspectos legales reglamentados en las leyes colombianas.

Es un modelo basado en modelos de evaluación internacionales que toma en cuenta los aspectos más representativos de la calidad de la información y los representa en una forma de análisis y autoevaluación para las universidades del país.

De lo anterior y bajo las condiciones evaluadas del portal de la Universidad del Magdalena en esta investigación, se puede concluir que el portal está obsoleto para lo que se interpreta de la web 2.0, a pesar de todos los inconvenientes presentados en la evaluación el portal tiene un buen diseño para lo que representaba la web 1.0 sin embargo esto ahora es un problema, porque la falta de actualización se observa en todo el sitio web.

El modelo adaptado con el que fueron evaluadas las universidades no evalúa aspectos fuera de contexto, esta evaluación busca dar a conocer las falencias para corregirlas y así ser más competitivos y estar un paso más cerca del aseguramiento de la calidad institucional.

## **8.2 RECOMENDACIONES**

Como recomendación se sugiere la creación de un nuevo portal basado en la web 2.0 con el fin de brindarles más participación a los usuarios y disminuir la brecha de la publicación de información.

De acuerdo a lo anterior también se sugiere mantener los aspectos favorables evaluados con el instrumento e incluir aquellos en los que existieron falencias, de esta forma se lograría construir un portal que se identifique con la filosofía de la web 2.0 integrando toda la interoperabilidad de los usuarios con el portal.

El plan de mejoras también expone una serie de mejoras que en su gran mayoría fueron deducidas de la evaluación y sus resultados, pero indagando también en otros aspectos organizativos a los que afectaría la decisión de crear un nuevo portal. Este plan ha sido diseñado teniendo en cuenta el contexto específico de la Universidad del Magdalena, un plan que ayude a mejorar los aspectos de servicios web y que mejore no solo el nivel de la calidad de la información, sino también la accesibilidad, la integración con los diferentes sistemas existentes y la administración de la información, etc.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Beck, S. (1997). *Evaluation criteria, "the good, the bad & the ugly"*.

Barker, J. (2004). *Evaluating web pages: techniques to apply & questions to ask*.

----- (2003). *Critical evaluation of resources*.

----- (2002). *Web page evaluation checklist*. UC Berkeley Library.

Biblioteca de la Universidad de Sevilla, (2000). *Cómo buscar información en internet*.

Gómez Diago, G. (2004). *Una perspectiva evaluadora de documentos web desde la Ciencia de la Comunicación*.

Henry, Shawn Lawton (2003). *Another -ability: Accessibility Primer for Usability Specialists*.

López Ornelas, M. (2006). *Las revistas académicas electrónicas en México. Un camino para resistir o desistir ante el reconocimiento del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología*.

----- (2005). *Confiabilidad y prestigio en las publicaciones electrónicas, un solo camino: la evaluación*.

Marqués, P. (2001). *Plantilla para la catalogación y evaluación multimedia*.

----- (2000). *Criterios de calidad para los espacios web de interés educativo*.

Moros Ochoa, M. (2007). *Futuro de Internet: Usuarios en el Mundo*.

Núñez Gudás, M. (2002). Criterios para la evaluación de la calidad de las fuentes de información sobre salud en Internet.

Ornelas Ley, Anahí y López Ornelas, Maricela (2009). En búsqueda de la calidad de la información que se publica en Internet.

----- (2007). Calidad de la información en Internet. Un asunto de responsabilidad académica.

Smith, A. (1997). *Criteria of evaluation of Internet information resources*.

Tong, J. (2004). *Critical evaluation of resources on the Internet*.

*Tognazzini, Bruce*. First Principles of Interaction Design.

Ramos Herrera, I., San Martín, A., y Celis de La Rosa, A. (2003) Evaluación de la calidad de la información en Internet: estado del arte y consideraciones para su aplicación en la BVS Adolec México.

*Nielsen, Jakob (2004)*. "Productivity in the Service Economy".

Proyecto institucional titulado "Portal Institucional Unimagdalena" CIDS (centro de investigación y desarrollo de la Universidad del Magdalena).

# **ANEXOS**

**EVALUACIONES Y OBSERVACIONES REALIZADAS A  
LOS PORTALES WEB DE LAS IES SELECCIONADAS  
EN LA MUESTRA**

## Anexo A: Evaluación Universidad del Norte



**Tabla 18 Evaluación aplicada a la universidad del norte.**

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>ACTUALIDAD</b>			
1	¿El sitio indica cuando fue actualizado?		X
2	¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?		X
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?	X	
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?	X	
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?	X	
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?	X	
<b>AUTORIDAD</b>			
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?	X	
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?	X	
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?	X	
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?	X	
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>			
11	¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?	X	
12	¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?	X	
13	¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características intelectuales de la audiencia meta?	X	
14	¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?	X	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?	X	



ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>PRESENTACIÓN</b>			
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?	X	
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?	X	
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?	X	
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?	X	
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?	X	
21	¿Cuenta con un mapa del sitio?	X	
22	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?	X	
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?	X	
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>			
24	¿La forma en la que el sitio presenta la información permite clasificarla según su tipo (Informe, Noticia, Evento, Artículo, Ponencia, Tesis, Ensayo, Reseña, etc.)?	X	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?	X	
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?	X	
27	¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?	X	
28	¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parcializadas?	X	
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>			
29	¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?	X	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?	X	
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?	X	
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?	X	
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?	X	
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?		X

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
35	¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?		X
36	¿Tasas de continuidad y retiro?		X
37	¿Tiempo promedio de graduación?		X
38	¿Producción científica y número de publicaciones?		X
39	¿Servicios a la comunidad?		X
<b>REALIMENTACIÓN</b>			
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?	X	
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?	X	
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?	X	
43	¿Opinión de estudiantes?		X
44	¿Opinión de egresados?		X
45	¿Opinión mercado laboral?		X
46	¿Opinión empleados?		X

## Anexo A: Cuadro de observaciones Universidad del Norte

**Tabla 19 Cuadro de observaciones de la universidad del norte.**

CUADROS DE OBSERVACIONES	
<b>ACTUALIDAD</b>	
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?
	<b>Observaciones:</b> en el sitio se encuentran las fechas en los eventos e informes que han sido publicados recientemente, lo que demuestra que el sitio ha sido actualizado recientemente, sin embargo no existe un indicador que muestre exactamente la fecha de la última actualización del sitio.
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?
	<b>Observaciones:</b> se encontró con agrado que el sitio no posee enlaces a páginas deshabilitadas o en construcción, lo que da una muy buena referencia en cuanto a mantenimiento y actualidad del portal.
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?
	<b>Observaciones:</b> la información de las matrículas y la financiación, se encuentra correctamente actualizada. Lo que demuestra el compromiso de la institución con los visitantes interesados en esta información.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?
	<b>Observaciones:</b> los planes de estudios están completamente actualizados y con información adicional que complementa esta información, están muy bien detallados y organizados.
<b>AUTORIDAD</b>	
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matrículas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?
	<b>Observaciones:</b> los reglamentos están en archivos pdf descargables para cualquier usuario que los desee observar, se puede llegar más rápidos a ellos a través de la búsqueda del sitio.
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?
	<b>Observaciones:</b> el banco de datos sobre los docentes de la institución es de dominio público y su vínculo está ubicado en la página principal, lo que determina que la institución está orgullosa de mostrar su planta docente. Otro aspecto importante a resaltar es que los docentes cuentan con un espacio BLOG donde los docentes publican sus hojas de vida y trabajos realizados, así como artículos, publicaciones como aporte a sus sitios.
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?
	<b>Observaciones:</b> el sitio se preocupa por tener a disposición de los usuarios, información necesaria para contactar con cada persona o dependencia, siempre se puede encontrar un E-mail o un teléfono de contacto.
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?
	<b>Observaciones:</b> toda la información referente a gestión del conocimiento, como artículos, publicaciones, revistas, etc. Se encuentra siempre referenciando a otros estudios que los avalan o los citan como un documento importante y valioso, en algunos casos se encontraron artículos publicados por personas que ya son referentes científicos por lo que les da un estatus aún mayor.
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?
	<b>Observaciones:</b> definitivamente el portal refleja que a cada quien le corresponde su espacio, tanto es así que desde la página principal siempre se puede encontrar un link a cada actor involucrado con la universidad. Esto demuestra que el portal tiene un propósito y se encarga de llegar a la audiencia que le corresponde.
<b>PRESENTACIÓN</b>	
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?
	<b>Observaciones:</b> el portal muestra la información dividida en diferentes secciones, que tratan de ser muy diferenciables y dicentes. Logrando que la lógica de la información sea uniforme y continua en todas las páginas del sitio.
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?
	<b>Observaciones:</b> es complicado encontrar en una página universitaria este tipo de links sin embargo, este portal cumple con este requerimiento es este aspecto, debido a que se encontraron artículos que poseen link internos que llevan a los conceptos y a resolver las dudas del término o del sitio que se menciona.
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?

CUADROS DE OBSERVACIONES	
	<b>Observaciones:</b> navegando por el portal se pueden encontrar varios tipos de software que son requeridos para observar la información, y en todos los casos se encontraron los respectivos links de descargas, por ejemplo como Flash que es requerido en la página inicial, al igual que el ADOBE READER para ver los diferentes documentos.
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> es uno de los mejores sistemas de búsqueda en portales universitarios, siempre indaga muy bien en su banco de datos y trae la información más relevante. Sin duda un 10 a este sistema. Lo que si no está muy bien es que después de realizar una búsqueda no hay forma de volver a la página anterior, a menos que se use la opción del navegador.
EXACTITUD (FORMALIDAD)	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?
	<b>Observaciones:</b> las reglas de gramática son respetadas en este sitio, todas las publicaciones y artículos son revisados gramaticalmente antes de ser expuestos al público, esto está establecido como política universitaria.
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?
	<b>Observaciones:</b> la estructura lógica se mantiene a través del sitio, aunque en algunos casos se encontró que se pierde debido a que cambian de plataforma y aunque tratan de mantenerla se nota un cambio. Sin embargo es algo menor y que no reviste mayor complejidad.
CLARIDAD INSTITUCIONAL	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?
	<b>Observaciones:</b> estos informes no se encuentran muy fácilmente en el sitio, pero gracias al sistema de búsqueda se logró ubicar esta información, lo que demuestra que los primeros preocupados por su calidad son ellos, y que no les da temor publicar sus fortalezas y debilidades.
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?
	<b>Observaciones:</b> el portal muestra informes porcentuales de absolutamente todo, sin embargo en cuestión de dinero no muestra montos. Lo cual es comprensible porque es una institución privada y no está obligada a esto como sí lo son las universidades públicas.
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?
	<b>Observaciones:</b> el vínculo con los egresados es bastante amplio, debido a que cuentan con un banco de información, también con una oferta abierta para ofrecer servicios, muestran iniciativa en cuanto a la recolección de datos de sus egresados para saber cómo se encuentran ubicados, poseen un sistema donde están inscritas muchas empresas que en el momento que necesitan un personal capacitado lo buscan ahí.
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?
	<b>Observaciones:</b> el portal solo tiene versión en inglés, esto comparado con otras IES se queda corto pero debido a la internacionalización de este idioma es el referente mínimo que se pide a una IES. Por otra parte la dimensión internacional que se le da a la institución es vital porque se dispone de una buena traducción y aprovecha la plataforma para este acercamiento internacional por todos los convenios que tiene.
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?
	<b>Observaciones:</b> No cuenta con este módulo, que es obligatorio y en el que deberían mostrar estadísticas de varios aspectos que solicita el ministerio de educación a través del SNIES.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
INDICADORES DE CALIDAD	
	<b>Observaciones:</b> el portal no muestra ninguna información referente a los aspectos evaluados en este indicador, los números que deberían mostrar de manera resumida el desarrollo de la universidad no se encontraron. Es un aspecto que no es costoso en cuanto a reunir la información y publicarla. Estos indicadores son muy apreciados porque dan una visión globalizada de la institución.
REALIMENTACIÓN	
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?
	<b>Observaciones:</b> el portal cuenta con los medios necesarios para realizar esta comunicación a nivel de dependencias, facultades y programas.
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?
	<b>Observaciones:</b> se encontraron encuestas, preguntas frecuentes, buzón de sugerencias, contáctenos que apoyan este seguimiento de satisfacción. Al contar con estos medios de interacción se evidencia el compromiso para mejorar.
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> indagando en el sitio se encontró que existen cuadros de ayudas en varios sistemas de información, lamentablemente no se puede evaluar al interior de estos sistemas por el acceso, pero si se evidencia que existe ayuda.
43	¿Opinión de estudiantes?, ¿Opinión de egresados?, ¿Opinión de mercado laboral?, ¿Opinión de empleados?
	<b>Observaciones:</b> el portal no ofrece espacios de opiniones a sus actores, la opinión de las personas involucradas cuenta y es vital para el desarrollo de una institución.

## Anexo B: Evaluación Universidad de Cartagena



**Tabla 20 Evaluación aplicada a la universidad de Cartagena.**

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>ACTUALIDAD</b>			
1	¿El sitio indica cuando fue actualizado?		X
2	¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?		X
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?	X	
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?		X
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?	X	
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?	X	
<b>AUTORIDAD</b>			
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?	X	
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?		X
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?	X	
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?	X	
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>			
11	¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?	X	
12	¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?	X	
13	¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características intelectuales de la audiencia meta?	X	
14	¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?	X	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?	X	
<b>PRESENTACIÓN</b>			
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?		X
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?	X	
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?		X

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?		X
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?		X
21	¿Cuenta con un mapa del sitio?	X	
22	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?		X
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?		X
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>			
24	¿La forma en la que el sitio presenta la información permite clasificarla según su tipo (Informe, Noticia, Evento, Artículo, Ponencia, Tesis, Ensayo, Reseña, etc.)?		X
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?	X	
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?		X
27	¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?	X	
28	¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parcializadas?	X	
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>			
29	¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?	X	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?		X
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?		X
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?		X
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?		X
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?		X
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
35	¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?		X
36	¿Tasas de continuidad y retiro?		X
37	¿Tiempo promedio de graduación?		X
38	¿Producción científica y número de publicaciones?		X
39	¿Servicios a la comunidad?		X
<b>REALIMENTACIÓN</b>			

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?		X
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?		X
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?		X
43	¿Opinión de estudiantes?		X
44	¿Opinión de egresados?		X
45	¿Opinión mercado laboral?		X
46	¿Opinión empleados?		X

## Anexo B: Cuadro de observaciones Universidad de Cartagena

Tabla 21 Cuadro de observaciones de la universidad de Cartagena.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
<b>ACTUALIDAD</b>	
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?
	<b>Observaciones:</b> llama la atención la forma en que publican que hay nueva información en el portal, no es nada amigable pero demuestra la actualidad.
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?
	<b>Observaciones:</b> en este aspecto se encontraron varias páginas que estaban deshabilitadas o en construcción, algunas no tienen link o no existen.
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?
	<b>Observaciones:</b> la información de las matrículas y la financiación, se encuentra correctamente actualizada. Lo que demuestra el compromiso de la institución con los visitantes interesados en esta información.
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?
	<b>Observaciones:</b> los planes de estudios están actualizados, aunque en algunos no se detalla mucho sobre el contenido.
<b>AUTORIDAD</b>	



CUADROS DE OBSERVACIONES	
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matrículas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?
	<b>Observaciones:</b> los reglamentos están de forma accesible y fácil de llegar a ellos, no hay que dar vueltas por el sitio para encontrarlos.
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?
	<b>Observaciones:</b> no existe un banco docente, lo que perjudica la imagen de la institución al no saber quiénes dictan clases en su plantel.
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?
	<b>Observaciones:</b> el sitio publica un listado con los correos electrónicos de las dependencias y los funcionarios más importantes de la institución, pero no ofrece un medio práctico de enviar un mail desde la misma web.
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?
	<b>Observaciones:</b> en cuanto a investigación y gestión del conocimiento, la universidad muestra con orgullo sus proyectos y las entidades que apoyan y personas que colaboran en los mismos.
PROPÓSITO /AUDIENCIA	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?
	<b>Observaciones:</b> de una manera muy impersonal, el sitio destina un espacio para cada actor involucrado con la institución.
PRESENTACIÓN	
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?
	<b>Observaciones:</b> honestamente el sitio presenta el mayor número de deficiencias en su presentación, iniciando con unos colores mal combinados y tipos de letra poco legibles.
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciadas?
	<b>Observaciones:</b> la organización de la información está realizada de manera lógica esta, se notan las diferentes sesiones.
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?
	<b>Observaciones:</b> en este portal, el contraste es pésimo, porque la letra, los colores y la forma en que los aplican, no facilitan la lectura, sino que es molesto observar el texto.
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?
	<b>Observaciones:</b> en el recorrido por las diferentes páginas de este portal no se encontró un solo link que hiciera referencia a una fuente de aclaración sobre una palabra o concepto utilizado.
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?

CUADROS DE OBSERVACIONES	
	<b>Observaciones:</b> el sitio utiliza archivos en formato pdf para mostrar parte de su información, pero no facilita un link para descargar el software requerido.
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> en este sitio no se cuenta con un buscador interno, lo que complica encontrar información vital de la institución a la cual no es muy fácil de acceder a través de los links normales por las rutas en las que se encuentran.
EXACTITUD (FORMALIDAD)	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?
	<b>Observaciones:</b> las reglas gramaticales, se mantienen a lo largo del sitio, lo que demuestra la preocupación por presentar una buena redacción de la información.
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?
	<b>Observaciones:</b> la estructura lógica de todo el sitio se pierde a medida que se avanza en las páginas, en algunas ocasiones no hay un link de regreso a la página principal, lo que supone carencia de actualización y muy poco interés en mantener una unidad lógica de la información.
CLARIDAD INSTITUCIONAL	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?
	<b>Observaciones:</b> no se encontraron registros que conlleven a observar alguna autoevaluación, a pesar que en la página inicial lo anuncian con un banner rotatorio. Si están realizando esta autoevaluación no lo están publicando en la web lo que los hace perder credibilidad en estas acciones.
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?
	<b>Observaciones:</b> en cuanto a presentación de la gestión financiera están muy atrasados debido a que los informes publicados son del año 2006, lo que supone que no existe preocupación por publicar los actuales, esto repercute directamente en la transparencia de la gestión de los recursos públicos de la universidad.
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?
	<b>Observaciones:</b> en este portal los egresados no tienen ninguna participación, esto es notorio porque no se cuenta en el sitio con información referente a ellos y mucho menos un módulo en donde congregarlos.
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?
	<b>Observaciones:</b> el portal no posee versión en otro idioma lo que es preocupante porque deja de lado la proyección social que hoy es muy importante para una institución.
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?
	<b>Observaciones:</b> el sitio no cuenta con este módulo, que a pesar de ser obligatorio para las IES se deja de lado.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
INDICADORES DE CALIDAD	
	<b>Observaciones:</b> el portal no muestra ninguna información referente a los aspectos evaluados en este indicador, los números que deberían mostrar de manera resumida el desarrollo de la universidad no se encontraron. Es un aspecto que no es costoso en cuanto a reunir la información y publicarla. Estos indicadores son muy apreciados porque dan una visión globalizada de la institución.
REALIMENTACIÓN	
	<b>Observaciones:</b> increíblemente el sitio no cuenta con un solo medio de interacción con el usuario, no tiene un buzón o un faq, solo tienen publicados los correos del personal, pero no hay forma de contactarlos desde la página y mucho menos de hacer un reclamo, queja o petición.

## Anexo C: Evaluación Universidad Popular del Cesar



**Tabla 22 Evaluación Universidad Popular del Cesar.**

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>ACTUALIDAD</b>			
1	¿El sitio indica cuando fue actualizado?		X
2	¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?		X
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?	X	
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?		X
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?	X	
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?		X
<b>AUTORIDAD</b>			
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?	X	
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?		X
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?	X	
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?		X
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>			
11	¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?	X	
12	¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?	X	
13	¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características intelectuales de la audiencia meta?	X	
14	¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?	X	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?		X
<b>PRESENTACIÓN</b>			
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?	X	
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?	X	
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?	X	
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?		X
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?		X
21	¿Cuenta con un mapa del sitio?	X	

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
22	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?	X	
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?	X	
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>			
24	¿La forma en la que el sitio presenta la información permite clasificarla según su tipo (Informe, Noticia, Evento, Artículo, Ponencia, Tesis, Ensayo, Reseña, etc.)?	X	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?	X	
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?	X	
27	¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?	X	
28	¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parcializadas?	X	
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>			
29	¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?	X	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?		X
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?	X	
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?		X
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?		X
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?		X
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
35	¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?		X
36	¿Tasas de continuidad y retiro?		X
37	¿Tiempo promedio de graduación?		X
38	¿Producción científica y número de publicaciones?		X
39	¿Servicios a la comunidad?		X
<b>REALIMENTACIÓN</b>			
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?	X	
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?	X	
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?	X	
43	¿Opinión de estudiantes?	X	
44	¿Opinión de egresados?		X
45	¿Opinión mercado laboral?		X
46	¿Opinión empleados?		X

## Anexo C: Cuadros de observaciones Universidad Popular del Cesar

Tabla 23 Cuadro de observaciones de la universidad popular del cesar.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
ACTUALIDAD	
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?
	<b>Observaciones:</b> el portal muestra en la publicación de noticias y los eventos las fechas en que estos se producen, esto advierte que existe una actualización del sitio.
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?
	<b>Observaciones:</b> se encontraron varias páginas en construcción, lo que no es bien recibido por el visitante del portal, sería mejor que el link no existiera hasta que la pagina esta lista.
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?
	<b>Observaciones:</b> muestran muy claramente esta información, es fácil para el usuario encontrarla, por lo que este aspecto es muy bien valorado por el usuario en este portal.
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?
	<b>Observaciones:</b> este aspecto fallo en este portal porque algunos de los programas están des actualizados o no cuentan con la información del plan de estudio.
AUTORIDAD	
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?
	<b>Observaciones:</b> los reglamentos son relativamente bastante accesibles y fáciles de encontrar por lo que se pudieron consultar sin inconvenientes.
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?
	<b>Observaciones:</b> en este aspecto el portal se queda corto, parece ser uno de proyectos que tienen sin embargo la página aparece en construcción, por lo que la calificación no es positiva en este aspecto.
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?
	<b>Observaciones:</b> el portal cuenta con un sistema en donde se puede contactar a las dependencias, y también existe un listado donde se pueden consultar los correos institucionales de los docentes y el personal administrativo, en caso de necesitar contactar a alguien directamente.
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?
	<b>Observaciones:</b> en este aspecto la universidad del César se queda corta porque su producción científica carece de avales nacionales o internacionales, que certifiquen sus trabajos. Esto es indispensable si se piensa en investigación como una rama a explotar en las universidades.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?
	<b>Observaciones:</b> la universidad no los contempla a todos en su portal, por lo que este aspecto no se contempla, es necesario que cualquier persona que tenga un rol para la universidad encuentre información referente a su actividad con la universidad.
<b>PRESENTACIÓN</b>	
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?
	<b>Observaciones:</b> el sitio se presenta bastante bien, es una página muy actual y con una buena combinación de colores.
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?
	<b>Observaciones:</b> la información definitivamente está bien diferenciada, este aspecto es muy importante pues el manejo dentro de la página no es nada confuso y las secciones se mantienen por lo que el usuario está bien ubicado todo el tiempo.
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?
	<b>Observaciones:</b> es excelente el contraste, pues los colores se prestan y la información es legible, los colores no distraen y el tipo de letra es adecuado para una buena lectura.
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?
	<b>Observaciones:</b> lastimosamente no existen enlaces dentro de las noticias o los artículos que ayuden a comprender un poco más la información que esta publicada.
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?
	<b>Observaciones:</b> el portal no presenta enlaces para descarga de software requeridos, utiliza varios tipos de archivos que necesitan software libre, sin embargo no se da la opción de descargarlos.
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> si poseen un sistema de búsqueda que en varias ocasiones permitió encontrar información que no se encontraba con facilidad, por lo que se comprobó la funcionalidad de este.
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?
	<b>Observaciones:</b> en el sitio se mantienen estas reglas, aunque se encontraron un par de errores que seguramente son sin intención, se nota que le dan un muy buen uso a las reglas básicas de ortografía y gramática.
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?
	<b>Observaciones:</b> la información del sitio si mantiene una estructura por lo que el usuario difícilmente podrá perderse en este portal.
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>	

CUADROS DE OBSERVACIONES	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?
	<b>Observaciones:</b> en el portal no se encontró información referente a estudios de autoevaluación, este aspecto es importante sin embargo la universidad si ha realizado algún tipo de investigación en este aspecto no lo ha publicado en su web.
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?
	<b>Observaciones:</b> los informes financieros están detallados y se encuentran con facilidad, lo que demuestra el compromiso de esta institución por mostrar cómo se utilizan sus recursos.
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?
	<b>Observaciones:</b> en el portal no se encuentra un link que indique que los egresados tienen su espacio en la web, este aspecto es necesario y no se tiene contemplado en este sitio. Es un punto a reevaluar para la universidad.
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?
	<b>Observaciones:</b> este portal no cuenta con versión en otro idioma lo que no permite evaluar una dimensión internacional de esta universidad.
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?
	<b>Observaciones:</b> aunque el sitio cuenta con mucha de la información que se exige en el módulo SNIES, no tienen un módulo donde la complementen y presenten como lo exige el ministerio nacional de educación.
INDICADORES DE CALIDAD	
	<b>Observaciones:</b> los indicadores en este portal como en los demás evaluados, no se encuentran evidencias de que se consolidaron datos en algún momento, este aspecto evidencia no se hace un cierre semestral donde se consolide la información a fin de conocer el estado de la universidad y su crecimiento.
REALIMENTACIÓN	
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?
	<b>Observaciones:</b> el portal cuenta con el espacio para dejar comentarios, preguntas y dudas, lo que es muy importante para un usuario que desee consultar algo que no encontró o para dejar una sugerencia si es el caso.
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?
	<b>Observaciones:</b> parece que hace parte constante de esta universidad utilizar la web para encuestar a sus usuarios y además publican esos resultados lo que es muy importante.
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> se encontraron manuales de ayuda para realizar algunos trámites, lo que es fundamental para un usuario que no tiene mucha experiencia en un trámite.



CUADROS DE OBSERVACIONES	
43	¿Opinión de estudiantes?
	<b>Observaciones:</b> el portal cuenta con un sistema donde los estudiantes publican sus opiniones referentes a la universidad, esto es muy importante para la universidad porque así conocen la perspectiva de sus estudiantes.
44	¿Opinión de egresados?, ¿Opinión de mercado laboral?, ¿Opinión de empleados?
	<b>Observaciones:</b> para estos actores universitarios no existe la forma de opinar en el portal, sería bueno conocer la opinión de estos y así poder tener una visión más general de cómo se ve la universidad desde cada aspecto.

#### Anexo D: Evaluación Universidad del Atlántico

**Tabla 24 Evaluación aplicada a la universidad del atlántico.**

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>ACTUALIDAD</b>			
1	¿El sitio indica cuando fue actualizado?		X
2	¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?		X
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?	X	
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?	X	
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?	X	
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?		X
<b>AUTORIDAD</b>			
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?	X	
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?	X	
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?		X
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?	X	
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>			
11	¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?	X	
12	¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?		
13	¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características intelectuales de la audiencia meta?	X	
14	¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?	X	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?	X	
<b>PRESENTACIÓN</b>			
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?	X	
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?	X	
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?	X	
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?		X
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?		X
21	¿Cuenta con un mapa del sitio?		X
22	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?	X	
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?		X

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>			
24	¿La forma en la que el sitio presenta la información permite clasificarla según su tipo (Informe, Noticia, Evento, Artículo, Ponencia, Tesis, Ensayo, Reseña, etc.)?	X	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?	X	
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?	X	
27	¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?	X	
28	¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parcializadas?	X	
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>			
29	¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?	X	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?		X
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?	X	
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?	X	
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?		X
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?		X
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
35	¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?		X
36	¿Tasas de continuidad y retiro?		X
37	¿Tiempo promedio de graduación?		X
38	¿Producción científica y número de publicaciones?		X
39	¿Servicios a la comunidad?		X
<b>REALIMENTACIÓN</b>			
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?	X	
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?	X	
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?	X	
43	¿Opinión de estudiantes?	X	
44	¿Opinión de egresados?	X	
45	¿Opinión mercado laboral?		X
46	¿Opinión empleados?	X	

#### Anexo D: Cuadros de observaciones Universidad del Atlántico

Tabla 25 Cuadro de observaciones de la universidad del atlántico.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
ACTUALIDAD	
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?
	<b>Observaciones:</b> este portal tiene todas sus noticias y eventos actualizados con las fechas y los lugares donde se realizaran, esto demuestra que si se actualiza esta web.
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?
	<b>Observaciones:</b> el sitio satisfactoriamente no tiene paginas deshabilitadas o en construcción, lo que demuestra que se hacen revisiones en este aspecto y se trata de mantener la información que existe y no información no terminada.
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?
	<b>Observaciones:</b> la información se encuentra actualizada y se nota que es importante porque le dan el realce para que los visitantes sepan que ya está publicada esta información.
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?
	<b>Observaciones:</b> la universidad del atlántico no tiene sus planes de estudios actualizados o completos por lo que esto se convierte en un factor por el cual posibles estudiantes deciden no hacerlo.
AUTORIDAD	
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?
	<b>Observaciones:</b> los reglamentos de la universidad están expuestos en la web, sin ningún contratiempo para encontrarlos o consultarlos.
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?
	<b>Observaciones:</b> las hojas de vida de los docentes se encuentran publicadas en la web, lo que da una dimensión sobre quienes son esas personas que están enseñando a los nuevos profesionales de la región.
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?
	<b>Observaciones:</b> a diferencia del ítem anterior donde se conocen los docentes, pues no sucede lo mismo con los directivos, esto no deja observar quienes son los responsables de la institución.
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?
	<b>Observaciones:</b> la universidad del atlántico se preocupa porque sus publicaciones científicas y sus investigaciones cuenten con el aval de entidades nacionales e internacionales de investigación.
PROPÓSITO /AUDIENCIA	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?
	<b>Observaciones:</b> este portal contempla a cada rol involucrado con la universidad, algo importante y fundamental para una universidad, que utiliza como medio de comunicación este puente facilitador.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
<b>PRESENTACIÓN</b>	
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?
	<b>Observaciones:</b> el portal antiatlántico se presenta como un portal nuevo, fresco, con colores suaves y bien definidos para darle una buena imagen a la institución.
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?
	<b>Observaciones:</b> la información mantiene una estructura que permite apreciar donde se encuentra cada sesión.
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?
	<b>Observaciones:</b> este aspecto es importante y la universidad del atlántico sabe cómo aprovecharlo a través de sus colores, la información se presenta acorde y fácil de leer.
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?
	<b>Observaciones:</b> este portal no incluye en sus artículos, noticias o eventos links internos que faciliten el entendimiento de algunos términos, sería bueno que pudieran aplicar esto a sus artículos, sobre todo a los de tipo científico.
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?
	<b>Observaciones:</b> en este aspecto no se pudo encontrar un link para descarga que ayudarían a visualizar la información que presentan.
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> el portal no posee un sistema de búsqueda, que ayude a los usuarios a encontrar documentos o información. Sería interesante que pudieran implementar algo de esto porque tienen gran documentación.
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?
	<b>Observaciones:</b> el sitio maneja las reglas de ortografía, gramática y tipografía básicas, se nota que existe un buen trabajo antes de publicar la información.
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?
	<b>Observaciones:</b> el portal mantiene una estructura lógica, segmentan muy bien el espacio y lo aprovechan bien.
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?
	<b>Observaciones:</b> no se encontró información referente a algún tipo de autoevaluación en la universidad sobre alguna de sus áreas.
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?
	<b>Observaciones:</b> los informes se encuentran publicados, se puede establecer la realidad administrativa de la universidad así como sus aportes a proyectos nuevos y planes en ejecución.
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?

CUADROS DE OBSERVACIONES	
	<b>Observaciones:</b> se le da a los egresados la participación y un espacio para que ellos como comunidad de la universidad encuentren noticias sobre ellos e información valiosa.
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?
	<b>Observaciones:</b> a pesar de ser un portal fresco y con una apariencia nueva, no posee una versión en otro idioma, lo que la deja muy mal en el ámbito internacional o en proyectos de internacionalización.
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?
	<b>Observaciones:</b> este portal no cuenta con un módulo SNIES en su portal, lo que no permite conocer indicadores sobre la universidad.
INDICADORES DE CALIDAD	
	<b>Observaciones:</b> el sitio no cuenta con indicadores formales sobre las preguntas planteadas en este aspecto, deberían poder consolidarse numéricamente estos aspectos y publicarlos.
REALIMENTACIÓN	
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?
	<b>Observaciones:</b> el portal no contempla que un usuario pueda plantear una duda o comentario en la web. Debe reevaluarse este aspecto.
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?
	<b>Observaciones:</b> en el recorrido por el portal no se encontraron encuestas o un medio para hacer preguntas o sugerencias.
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> no se encontraron sistemas de ayuda para los diferentes trámites en línea que permite el portal.
43	¿Opinión de estudiantes? ¿Opinión de egresados?, ¿Opinión de empleados?
	<b>Observaciones:</b> para estos usuarios no existe la posibilidad de dejar opiniones sobre la universidad.
45	¿Opinión de mercado laboral?
	<b>Observaciones:</b> con agrado se encontró que en el área de los egresados existe un área destinada a la opinión del mercado laboral, esto es muy importante porque se dimensiona el potencial de los profesionales de esta institución en las empresas, dicho por sus propios jefes.

## Anexo E: Evaluación Universidad de la Guajira



**Tabla 26 Evaluación aplicada a la universidad de la guajira.**

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>ACTUALIDAD</b>			
1	¿El sitio indica cuando fue actualizado?	X	
2	¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?	X	
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?	X	
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?	X	
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?	X	
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?		X
<b>AUTORIDAD</b>			
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?		X
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?		X
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?	X	
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?	X	
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>			
11	¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?	X	
12	¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?	X	
13	¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características intelectuales de la audiencia meta?	X	
14	¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?	X	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?	X	
<b>PRESENTACIÓN</b>			
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?	X	
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables?	X	
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?	X	
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?		X
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?		X
21	¿Cuenta con un mapa del sitio?		X
22	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?	X	
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?		X
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>			

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
24	¿La forma en la que el sitio presenta la información permite clasificarla según su tipo (Informe, Noticia, Evento, Artículo, Ponencia, Tesis, Ensayo, Reseña, etc.)?	X	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?	X	
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?	X	
27	¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?	X	
28	¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parciales?	X	
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>			
29	¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?	X	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?		X
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?	X	
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?		X
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?		X
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?	X	
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
35	¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?		X
36	¿Tasas de continuidad y retiro?		X
37	¿Tiempo promedio de graduación?		X
38	¿Producción científica y número de publicaciones?		X
39	¿Servicios a la comunidad?	X	
<b>REALIMENTACIÓN</b>			
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?		X
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?		X
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?		X
43	¿Opinión de estudiantes?		X
44	¿Opinión de egresados?		X
45	¿Opinión mercado laboral?		X
46	¿Opinión empleados?		X

#### Anexo E: Cuadro de observaciones Universidad de la Guajira



**Tabla 27 Cuadro de observaciones de la universidad de la guajira.**

CUADROS DE OBSERVACIONES	
ACTUALIDAD	
1	¿El sitio indica cuando fue actualizado?
	<b>Observaciones:</b> este portal a diferencia de todos los demás portales evaluados es el único que posee fecha de actualización en sus páginas, lo que le indica al usuario que la información es reciente. Eso habla muy bien de un sitio.
2	¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?
	<b>Observaciones:</b> la fecha que se exponen en las paginas si es menor a un año inclusive algunas son menores a un mes lo que es muy diciente de cómo llevan los procesos de publicación en el portal y de la actualidad de la información.
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?
	<b>Observaciones:</b> las fechas son claras dentro de la información algo importante y que ratifica la actualidad del portal.
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?
	<b>Observaciones:</b> todos los links expuestos en el portal conllevan a la información o página que dicen, en este aspecto se encuentran muy bien porque no hay paginas en construcción ni paginas inexistentes.
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?
	<b>Observaciones:</b> esta información se encuentra muy accesible y bien actualizada, se puede deducir que esto es muy importante para ellos y para los visitantes.
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?
	<b>Observaciones:</b> lastimosamente algunos de sus programas no se presentan de manera completa o no se presentan, lo que es un retroceso en este aspecto de actualidad debido a que esta es una de las razones que muchos evalúan antes de inscribirse.
AUTORIDAD	
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?
	<b>Observaciones:</b> los reglamentos no están publicados, esto es un error porque no hay manera de consultar las reglas de juego de la universidad.
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?
	<b>Observaciones:</b> no existe forma de poder consultar las hojas de vida de los profesores, esto no permite dimensionar quienes son las personas que están enseñando en la institución y con qué méritos cuenta para hacerlo.
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?
	<b>Observaciones:</b> este portal posee un sistema que permite comunicarse con cualquier dependencia de la universidad o con una persona en particular.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema? <b>Observaciones:</b> la universidad produce información de tipo investigativa que se encuentra avalada por otras entidades y autoridades referentes a los temas investigados. Sus investigaciones están enfocadas en proyectos para el desarrollo de su región o entorno.
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.? <b>Observaciones:</b> este sitio contempla un espacio para cada persona que se encuentra involucrada con la universidad, esto es fundamental y en este punto están muy bien.
<b>PRESENTACIÓN</b>	
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva? <b>Observaciones:</b> este portal tiene una presentación sencilla pero muy acorde a su región, lo que hace que no se vea mal, podría mejorar si presenta un poco más de detalle en algunos aspectos.
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciables? <b>Observaciones:</b> la división de la información es bastante lógica, el visitante donde está en cada momento, de verdad es muy bueno.
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura? <b>Observaciones:</b> gracias a los colores y sencillez del portal la información es bastante legible, no es nada recargado.
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación? <b>Observaciones:</b> en este aspecto el sitio no cumple los requerimientos, deberían implementarse debido a que en investigación sobretodo utilizan muchos términos desconocidos y un link a su definición ayudaría mucho.
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos? <b>Observaciones:</b> el portal no presenta links que permitan descargar software que se utilizan en su web, como flash o pdf.
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio? <b>Observaciones:</b> no cuenta con un sistema de búsquedas internas para la información que generan, esto es un aspecto que debe reevaluarse porque es necesario y básico en los portales de la web 2.0
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción? <b>Observaciones:</b> toda la información que se presenta en el sitio se encuentra bien redactada y respetando las reglas.
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica? <b>Observaciones:</b> esto es algo que realmente se resalta en el sitio, está muy bien estructurado lógicamente.
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades

CUADROS DE OBSERVACIONES	
	de la institución?
	<b>Observaciones:</b> no hay estudios o artículos que reflejen este aspecto, no se puede evidenciar autoevaluación en las áreas de la universidad.
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?
	<b>Observaciones:</b> el sitio cuenta con un completo informe financiero que permite tener ideas de cómo se encuentra la universidad financieramente.
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?
	<b>Observaciones:</b> en este aspecto el sitio falla porque no les da el espacio a los egresados de la institución.
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?
	<b>Observaciones:</b> el sitio no cuenta con una versión en otro idioma lo que deja muy relegado al sitio frente al aspecto internacional.
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?
	<b>Observaciones:</b> hay que resaltar que es la única universidad de las evaluadas que cuenta con el módulo SNIES
INDICADORES DE CALIDAD	
	<b>Observaciones:</b> el portal cuenta con un solo indicador de cinco evaluados, sin embargo cabe anotar que es la única universidad de las evaluadas que tiene al menos uno de estos indicadores.
REALIMENTACIÓN	
	<b>Observaciones:</b> el portal no cuenta con recursos de realimentación, lo que hace muy pobre su comunicación con los usuarios, este es un aspecto muy valorado por los usuarios y que no es muy costoso o complicado de implementar.

## Anexo F: Evaluación Universidad del Magdalena



**Tabla 28 Evaluación aplicada a la universidad del magdalena.**

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
<b>ACTUALIDAD</b>			
1	¿El sitio indica cuando fue actualizado?		X
2	¿En caso de existir fecha de actualización, Es esta menor a un año?		X
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?	X	
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?		X
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?	X	
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?	X	
<b>AUTORIDAD</b>			
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?	X	
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?		X
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?	X	
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?	X	
<b>PROPÓSITO /AUDIENCIA</b>			
11	¿Es claro el propósito del sitio web, en cuanto a informar, educar y contribuir al desarrollo académico?	X	
12	¿El nombre del dominio es claro e indica que se trata de una institución educativa?	X	
13	¿La información contenida en el sitio responde al interés y a las características intelectuales de la audiencia meta?	X	
14	¿El lenguaje utilizado es apropiado a las características intelectuales y socioculturales de la audiencia meta?	X	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?	X	
<b>PRESENTACIÓN</b>			
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?		X
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciadas?	X	
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?	X	
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?		X
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?		X
21	¿Cuenta con un mapa del sitio?		X
22	¿El tiempo de navegación entre páginas es razonable?	X	
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?		X
<b>EXACTITUD (FORMALIDAD)</b>			

ASPECTOS Y PREGUNTAS A EVALUAR		SI	NO
24	¿La forma en la que el sitio presenta la información permite clasificarla según su tipo (Informe, Noticia, Evento, Artículo, Ponencia, Tesis, Ensayo, Reseña, etc.)?	X	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?	X	
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?	X	
27	¿La información presentada se encuentra libre de opiniones que intenten persuadir al lector?	X	
28	¿Las opiniones expresadas muestran argumentos suficientes que eliminen juicios tendenciosos y opiniones parciales?	X	
<b>CLARIDAD INSTITUCIONAL</b>			
29	¿El sitio contiene el marco filosófico de la universidad reflejado en: misión, visión, principios, valores, historia, evolución en el tiempo, cambios determinantes, crecimiento y en general un proyecto educativo institucional que muestre hacia donde se dirige la institución?	X	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?		X
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?	X	
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?	X	
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?	X	
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?		X
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
35	¿Cantidad de egresados y N° trabajos de grado?		X
36	¿Tasas de continuidad y retiro?		X
37	¿Tiempo promedio de graduación?		X
38	¿Producción científica y número de publicaciones?		X
39	¿Servicios a la comunidad?		X
<b>REALIMENTACIÓN</b>			
40	¿Existen sistemas interactivos que permitan al usuario plantear dudas o comentarios?	X	
41	¿El sitio realiza seguimiento de satisfacción a los usuarios a través de encuestas, consultas o buzón de sugerencias, foros, chats, etc.?		X
42	¿Existen sistemas de ayuda que apoye al usuario en la realización de trámites en el sitio?		X
43	¿Opinión de estudiantes?		X
44	¿Opinión de egresados?		X
45	¿Opinión mercado laboral?		X
46	¿Opinión empleados?		X

Anexo F: Cuadro de observaciones Universidad del Magdalena

Tabla 29 Cuadro de observaciones de la universidad del magdalena.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
ACTUALIDAD	
3	¿El sitio provee noticias, eventos, graficas o informes que indiquen la actualidad de la información?
	<b>Observaciones:</b> el portal publica las fechas en las noticias y los eventos del sitio, este es un aspecto importante y se valora en la actualidad de la información.
4	¿El sitio NO contiene enlaces que conducen a paginas deshabilitadas o en construcción?
	<b>Observaciones:</b> demasiados enlaces rotos, mensajes del servidor caído y páginas des actualizadas fueron la constante durante la evaluación.
5	¿La información de la financiación y matriculas se encuentra actualizada para el próximo periodo?
	<b>Observaciones:</b> la información sobre matrículas y financiación es fácil de encontrar y está actualizada.
6	¿Los planes de estudio de los diferentes programas están actualizados?
	<b>Observaciones:</b> todos los planes de estudio están actualizados lo que habla muy bien de la institución en ese aspecto.
AUTORIDAD	
7	¿Se pueden consultar los reglamentos sobre matriculas, estudiantes, docentes, actas e instructivos sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la institución?
	<b>Observaciones:</b> las reglas de juego de la institución están publicadas y mantienen un historial de todo lo que se va sancionando en la universidad como reglamento.
8	¿Se pueden consultar los nombres y hojas de vida de los directivos administrativos y académicos de la institución?
	<b>Observaciones:</b> este banco de datos acerca de los docentes existe pero no tiene ni un solo docente con información.
9	¿El sitio provee la información necesaria para contactar a los responsables del sitio, de alguna dependencia o de una persona en particular?
	<b>Observaciones:</b> el portal cuenta con los formularios necesarios para contactar a las personas y a las dependencias de la universidad desde el portal.
10	¿La información publicada en el sitio referente a la gestión del conocimiento está avalada por otras referencias o autoridades en el tema?
	<b>Observaciones:</b> la universidad busca que sus grupos de investigación estén avalados, por lo que sus publicaciones son referenciadas por autoridades en el tema.
PROPÓSITO /AUDIENCIA	
15	¿La información presentada contempla a todos los involucrados en la IES, como egresados, aspirantes, estudiantes, docentes, contratistas, etc.?
	<b>Observaciones:</b> el portal contempla todos los actores involucrados en la universidad, lo que es muy importante y habla muy bien de la universidad porque a cada quien le tiene su espacio en la web.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
PRESENTACIÓN	
16	¿El sitio se presenta de manera atractiva?
	<b>Observaciones:</b> el portal no es nada atractivo, los colores los banners no son de muy buena calidad, algo que podría mejorarse notablemente.
17	¿La información es presentada de manera lógica y dividida en secciones diferenciadas?
	<b>Observaciones:</b> se diferencian las secciones lo que permite apreciar la distribución lógica del portal.
18	¿Existe contraste entre texto y fondo que facilite su lectura?
	<b>Observaciones:</b> si existe un contraste que permite leer cómodamente los textos, sin forzar la vista.
19	¿Existen enlaces (link) entre los conceptos o subtemas que faciliten la navegación?
	<b>Observaciones:</b> el sitio no proporciona link entre la información publicada, por lo que en algunos casos se hace difícil comprender algunos conceptos.
20	¿En caso de requerir un software específico para abrir algún archivo, existe la posibilidad de descargarlos?
	<b>Observaciones:</b> el portal no cuenta con el espacio donde se pueda adquirir el software necesario para visualizar los tipos de documentos descargables.
23	¿Existen opciones internas que faciliten la búsqueda de información en el sitio?
	<b>Observaciones:</b> lastimosamente no existe un sistema de búsquedas en la página web institucional de la universidad del magdalena, esto retrasa el encontrar documentos o información.
EXACTITUD (FORMALIDAD)	
25	¿La redacción que se presenta en el sitio respeta las reglas básicas de ortografía, gramática, tipografía y redacción?
	<b>Observaciones:</b> realmente se nota que existe una clara preocupación en este aspecto, porque los textos como noticias, artículos, eventos, etc. Están bien estructurados gramaticalmente.
26	¿La información del sitio mantiene su estructura lógica?
	<b>Observaciones:</b> aunque el sitio mantiene su estructura lógica, se puede observar también que en algunos casos esa estructura se pierde un poco porque los links se van a otras páginas muy diferentes a la web institucional, esto genera un poco de confusión.
CLARIDAD INSTITUCIONAL	
30	¿Posee sistemas e informes de autoevaluación que permitan evidenciar las fortalezas y debilidades de la institución?
	<b>Observaciones:</b> no hay publicado estudios referentes a autoevaluaciones en la institución, para los visitantes es claro que no se llevan a cabo este tipo de investigaciones porque no encuentran referencias. Si se hacen deben publicarse.
31	¿El sitio presenta informes financieros, tales como balances, presupuestos, criterios para asignación de recursos y ejecuciones, que permitan apreciar conocer la relación entre el proyecto académico con la realidad administrativa?
	<b>Observaciones:</b> el sitio presenta informes financieros, aunque no se presentan de varios años atrás, es una ley presentarlos año a año y tenerlos publicados en la web.

CUADROS DE OBSERVACIONES	
32	¿Existe el espacio para la comunidad de egresados, que permita conocer la proyección de la institución hacia la sociedad, además de mantener el vínculo con sus antiguos alumnos?
	<b>Observaciones:</b> la universidad le brinda el espacio a la comunidad de egresados, se nota el interés de la universidad por conocer el estado de sus egresados y su desempeño profesional.
33	¿El sitio cuenta con una versión de la página en otro idioma, especialmente inglés como una dimensión internacional de la web en otros escenarios?
	<b>Observaciones:</b> en este aspecto el portal Unimagdalena tiene un paso adelante porque tiene 3 idiomas, esto le deja en buena posición para seguir trabajando en esa internacionalización.
34	¿Cuenta el sitio con el módulo SNIES obligatorio para las IES colombianas?
	<b>Observaciones:</b> el portal web no posee el módulo SNIES, este debe ser tenido en cuenta pues es uno de los aspectos más valorados por el gobierno.
INDICADORES DE CALIDAD	
	<b>Observaciones:</b> el portal no presenta indicadores sobre aspectos esenciales, este tipo de información debería tenerse en cuenta dado que sería muy apreciada por el usuario.
REALIMENTACIÓN	
	<b>Observaciones:</b> existe el sistema para plantear dudas y comentarios, pero los demás sistemas evaluados no existen y esta es una falla porque de donde más aprende una universidad es conociendo la opinión de las personas involucradas con la institución.