

¿Por qué certificar el Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad?

El caso de la Universidad de Las Américas

Carlos Mujica y Edgar Mercado
Vicerrectoría de A. de la Calidad y Análisis
Institucional
Universidad de Las Américas



Fundación AEQUALIS - Foro de Educación Superior

La misión de AEQUALIS es realizar un trabajo sistemático para generar propuestas de políticas públicas e institucionales que permitan que la educación superior chilena se desarrolle desde la perspectiva de las necesidades actuales y futuras de formación de jóvenes y adultos, y de las necesidades de capital humano para el desarrollo del país.

Las opiniones y juicios vertidos en las publicaciones representan exclusivamente a sus autores y no necesariamente a AEQUALIS.

www.aequalis.cl

Contenido

| | |
|---|---|
| ¿Por qué certificar el Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad? | 3 |
| El caso de la Universidad de Las Américas | 3 |
| Contexto | 3 |
| El Aseguramiento de la Calidad en UDLA | 4 |
| La experiencia ANECA..... | 5 |
| Resultados y Conclusiones..... | 8 |
| Fuentes consultadas | 9 |

¿Por qué certificar el Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad? El caso de la Universidad de Las Américas

Carlos Mujica y Edgar Mercado. Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. Universidad de Las Américas

Contexto

Los procesos de Aseguramiento de la Calidad han cobrado relevancia en los últimos 30 años como dispositivos que dan respuestas a diversos fenómenos de la educación superior propia de un sistema de masas: masificación del acceso y diversificación de la oferta, rendición de cuentas asociadas a mecanismos de financiamiento público, movilidad académico-estudiantil y articulación entre diversos niveles y especialidades. Por su parte, el concepto de calidad utilizado como base en cada uno de estos procesos pareciera no ser unívoco, en tanto responde a diversos contextos y necesidades asociadas a las características de los sistemas universitarios.

Scharager (2018) identifica tres enfoques de calidad asociados a la educación: (i) interna, en donde las definiciones institucionales, y por ende los procesos de autorregulación, son el eje del proceso; (ii) externo, en donde la calidad se define en función de criterios externos, descansando este concepto en procesos de rendición de cuentas, y; (iii) mixto, en donde se valora tanto la consistencia interna, esto es grado de ajuste a propósitos, como la consistencia externa, entendida como el cumplimiento de exigencias externas.

En ese contexto, es que la Ley N° 21.091 en los apartados de acreditación incluyó el Aseguramiento Interno de la Calidad dentro de las 5 dimensiones a evaluar. De la lectura de los nuevos criterios y estándares, así como de las orientaciones para el uso de criterios y estándares del sistema universitario, se entiende que el objetivo de la evaluación de dicha dimensión es verificar la existencia y funcionamiento de un conjunto de mecanismos de aseguramiento de calidad institucional que permitan y faciliten la instalación de una cultura de calidad institucional y consecuentemente la autorregulación y el mejoramiento continuo.

Los criterios y estándares de esta dimensión demandan el diseño e implementación de un sistema interno de aseguramiento de calidad que atienda la totalidad de las funciones misionales, así mismo en la totalidad de las sedes, carreras y programas de la institución. Para ello, la institución debe disponer y explicitar los mecanismos de aseguramiento de calidad generales y específicos, los que se deben organizar bajo un sistema articulado que responda adecuadamente a las exigencias de los criterios y estándares de la dimensión. Asimismo, la integración de la evaluación de una muestra intencionada de carreras y programas como criterio de esta dimensión, precisa por parte de las Instituciones contar con procesos que evidencien la implementación del Sistema a nivel de programa.

Es así como la implementación de la nueva Ley de Educación Superior supone nuevas demandas a las instituciones y las unidades especializadas en dicho ámbito. El giro hacia un proceso mucho más anclado en mecanismos internos de aseguramiento de la calidad y

cumplimiento de criterios y estándares específicos requiere una serie de adecuaciones institucionales en el ámbito del aseguramiento de la calidad.

Todo ello supone una serie de adecuaciones a los modelos de gestión de la calidad al interior de las universidades, en particular en torno a la instalación de mecanismos que generen una integración entre procesos académicos y de gestión de la calidad. Todo ello orientado a fortalecer los dispositivos de aseguramiento interno de la calidad y pertinencia del desempeño de las Instituciones de Educación Superior, precisan de un rol activo de las Universidades en cuanto a la apropiación del concepto de calidad, cuestión clave para evaluar el éxito de la política pública de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior.

El Aseguramiento de la Calidad en UDLA

Universidad de Las Américas ha venido trabajando en el diseño y conformación de un sistema interno de calidad. Es así como ya el año 2018 la Universidad contaba con un modelo de calidad, el cual contemplaba una primera definición institucional de calidad, asociada a la efectividad institucional y de los procesos misionales. Con el objeto de hacer un adecuado seguimiento de estos se diseñó un mapa de procesos, que distinguía entre los procesos estratégicos, los misionales y los de apoyo.

En el marco del seguimiento del plan de mejora del año 2019 y de la implementación del Plan de Desarrollo Estratégico 2017-2021, el modelo antes señalado se complejizó adoptando las características de un sistema. Para ello, se actualizó la política de calidad y se revisó la definición institucional de calidad. Esta última, considerada como central a la hora de articular un sistema interno, se orientó hacia el cumplimiento de la misión y propósitos institucionales, con foco particular en la verificación del logro de los aprendizajes por parte de los estudiantes. Por otro lado, se explicitaron un conjunto de mecanismos de aseguramiento de calidad agrupados en torno a tres ejes, a saber, evaluación de la coherencia institucional, evaluación de los procesos misionales y evaluación de la homogeneidad de la gestión institucional. Adicionalmente, se actualizó el conjunto de procedimientos asociados a 12 macroprocesos, 39 procesos y 56 subprocesos, siguiendo un formato que permite su revisión y evaluación. Finalmente, se definieron las herramientas institucionales de implementación del SIAC-UDLA, autoevaluación, evaluación interna, auditorías académicas y de procesos.

Actualmente, el diseño del SIAC-UDLA adopta la configuración de un ciclo de mejora continua (ciclo de Deming), considerando para ello las etapas de planificación, implementación, evaluación y retroalimentación (figura 1), todas ellas asociadas a ejercicios autoevaluativos que derivan en planes de mejora. Al llegar a esta última etapa, el ciclo inicia nuevamente con un proceso de planificación que considera las acciones de mejora definidas en el cierre anterior, dando paso a un círculo de mejora continua.

SIAC - Ciclo de Mejora Continua UDLA



Figura 1. SIAC-UDLA

Fuente: Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, UDLA

5

La experiencia ANECA

Siguiendo con la política institucional que pone acento particular en la evaluación y con el fin de validar la consistencia y completitud del sistema diseñado, se sometió a revisión y certificación el diseño del Sistema por parte de la Agencia Española de Calidad, ANECA, mediante el programa Audit Internacional. Dicho programa permite organizar el sistema en base a 10 criterios, los cuales, si bien encuentran sus referentes en el modelo ISO, reconocen las particularidades de la función universitaria. Así, tal como indican sus guías, “los Sistemas Internos de Garantía de la Calidad, deben evolucionar conjugando las misiones fundacionales de las IES, relativas a la docencia, la investigación y la transferencia de conocimiento con su proyección en el ecosistema del que forman parte, asegurando la centralidad del estudiantado en los procesos de enseñanza aprendizaje”. Es precisamente esa perspectiva de evaluación la que llevó a la Universidad a inclinarse por ese modelo y no alguna certificación bajo perspectiva ISO.

Para la organización del proceso de certificación se desarrolló un análisis de brechas con respecto a los criterios del programa AUDIT Internacional. Esto permitió generar un plan de trabajo específico, para documentar todos los aspectos considerados en los criterios de la agencia. Clave en esta etapa fueron los equipos profesionales de las diferentes áreas institucionales, en tanto permitieron levantar evidencia de cumplimiento de diversos ámbitos, modelando procedimientos y procesos de cara a la evaluación del SIAC-UDLA. Entre los procesos más relevantes destacan aquellos relacionados con la planificación estratégica y la implementación de los procedimientos asociados, como el levantamiento,

monitoreo y evaluación del plan de desarrollo institucional, el plan financiero quinquenal y los planes de facultades, escuelas y sedes. En cuanto a los procesos misionales, cobran particular relevancia los sistemas de evaluación del perfil de egreso, evaluación del impacto de la vinculación con el medio y evaluación de la implementación de la investigación.

Uno de los aspectos considerados a la hora de realizar la evaluación del Sistema bajo los parámetros AUDIT Internacional, fue la estructura de criterios de evaluación ANECA, en tanto ella da cuenta del ciclo de calidad considerado tanto en el Sistema Interno diseñado por UDLA, como en la política pública de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Así, mientras el criterio 1 “Política y Objetivos de Calidad” prescribe la existencia de definiciones que permiten la instalación de una cultura de calidad, los criterios 2 al 8, dan cuenta de la existencia de mecanismos que permiten la implementación de la docencia, investigación y Vinculación con el Medio. Por su parte, los criterios 9 y 10, “Análisis y Utilización de los Resultados” y “Información Pública y Transparencia” respectivamente, permiten visualizar políticas y mecanismos asociados a la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema y a la rendición de cuentas. La siguiente tabla da cuenta de la vinculación entre los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad UDLA con cada uno de los diez criterios de la agencia española.

Tabla 1. Criterios ANECA y Mecanismos Internos de Aseguramiento de la Calidad UDLA

| Criterio | Descripción General | Mecanismos UDLA |
|---|---|--|
| Política y objetivos de calidad. | La IES (sus facultades, escuelas y/o unidades académicas) debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad claramente definidos, conocidos y accesibles públicamente, así como en los responsables del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la propia institución y/o de las carreras que imparte. | <ul style="list-style-type: none"> i) Política de Aseguramiento Interno de la Calidad ii) Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) iii) Organigrama Institucional |
| Diseño de la oferta formativa. | La IES debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta académica, desarrollando metodologías para la creación, aprobación, control, evaluación y mejora periódica de la calidad y pertinencia de sus programas formativos. | <ul style="list-style-type: none"> i) Procedimiento Diseño Curricular ii) Reglamento para la Creación y Apertura de Carreras, Programas, Sedes y Campus iii) Procedimiento Admisión, Matrícula y Diagnóstico iv) Procedimiento de Seguimiento de Egresados |
| Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas a los estudiantes. | La IES debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante. | <ul style="list-style-type: none"> i) Reglamento Orgánico ii) Procedimiento Gestión de la Información y Análisis Institucional iii) Procedimiento Admisión, Matrícula y Diagnóstico iv) Procedimiento Gobierno y Administración v) Procedimiento Proceso de Enseñanza Aprendizaje |

| Criterio | Descripción General | Mecanismos UDLA |
|--|---|--|
| | | vi) Procedimiento de Seguimiento de Egresados |
| Personal académico y de apoyo a la docencia | La IES debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y del personal de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias. | i) Reglamento Orgánico ii) Reglamento del Académico y la Académica iii) Reglamento del Alumno Ayudante y del Alumno Auxiliar de Asignatura iv) Manual de Gestión de Personas v) Procedimiento Gobierno y Administración vi) Procedimiento Gestión de Recursos Humanos |
| Gestión y mejora los recursos materiales y servicios | El Centro/Universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes. | i) Reglamento para la Creación y Apertura de Carreras, Programas, Sedes y Campus ii) Reglamento Orgánico i) Procedimiento Gobierno y Administración ii) Procedimiento Gestión de Recursos Financieros iii) Procedimiento Gestión de Infraestructura y Equipamiento iv) Procedimiento Gestión de Recursos Tecnológicos |
| Desarrollo de la investigación | La IES debe contar con mecanismos que garanticen que se promueva y desarrolle una investigación acorde a sus carreras y al contexto social en que se inserta. | i) Reglamento Orgánico ii) Política de Investigación iii) Procedimiento Gobierno y Administración iv) Procedimiento Investigación |
| Extensión universitaria y proyección social | La IES debe dotarse de mecanismos que garanticen el desarrollo y mejora de las acciones de proyección social y extensión universitaria, pertinentes con las demandas de la sociedad. | i) Reglamento Orgánico ii) Política de Vinculación con el Medio iii) Procedimiento Gobierno y Administración iv) Procedimiento de Vinculación con el Medio v) Procedimiento Seguimiento de Egresados |
| Dimensión externa de la IES | La institución debe dotarse de procedimientos que permitan a sus centros, conseguir a medio plazo una proyección en el entorno regional, y nacional, así como una dimensión internacional de sus enseñanzas. | i) Reglamento Orgánico ii) Plan Estratégico institucional iii) Política de Vinculación con el Medio iv) Procedimiento Gobierno y Administración v) Procedimiento de Vinculación con el Medio vi) Procedimiento de Planificación Estratégica |
| Análisis y utilización de los resultados. | El Centro/ Universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados de los | i) Reglamento Orgánico ii) Política de Aseguramiento Interno de la Calidad |

| Criterio | Descripción General | Mecanismos UDLA |
|--------------------------------------|--|--|
| | procesos contemplados dentro del alcance del SAIC para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas. | iii) Documento Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad iv) Procedimiento Gobierno y Administración v) Procedimiento de Aseguramiento Interno de la Calidad |
| Información pública y transparencia. | La IES debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a su oferta académica, así como la rendición de cuentas a sus grupos de interés. | i) Reglamento Orgánico ii) Anexo de Cuenta Anual iii) Procedimiento Gobierno y Administración iv) Procedimiento de Comunicaciones v) Procedimiento de Gestión de la información y Análisis Institucional |

Fuente: Elaboración Propia

El proceso ANECA cuenta con una evaluación externa documental, un informe derivado de dicha evaluación, respuesta institucional y decisión final de la agencia. Esta última, se centra en hallazgos y oportunidades de mejora del diseño del Sistema que permiten afinar el diseño propuesto.

8

Una vez obtenida la certificación del diseño del sistema, el siguiente paso es avanzar hacia la certificación de su implementación en unidades académicas. Esta etapa, permitirá evaluar el funcionamiento del SIAC-UDLA en los distintos programas asociados a una facultad, cuestión que permitirá anticipar la evaluación de la muestra intencionada de programas del nuevo modelo de acreditación institucional.

Resultados y Conclusiones.

Los resultados y conclusiones del proceso de certificación del SIAC-UDLA por la agencia ANECA, dan respuesta afirmativa a la pregunta del por qué acreditar el Sistema. Entre las principales razones se pueden señalar:

- La ratificación de la validez de la política institucional y la definición de calidad con las especificidades propias de la institución; política y definición que dan el marco conceptual y orientan las estrategias y la organización de los distintos mecanismos de aseguramiento de calidad en la conformación de un sistema interno de aseguramiento de calidad.
- Ratificación y ajuste en la conformación de un sistema que contempla su implementación con amplia participación y reconocimiento de la comunidad sin que ello signifique recargar con tareas administrativas a los equipos de gestión académica.
- Confirmación que la identificación de los procesos claves organizados en el mapa de procesos, efectivamente dan cuenta de una gestión estratégica que tiene presente la toma de decisiones basado en evidencias y en al aseguramiento de calidad

-
- Organización y jerarquización de los mecanismos de aseguramiento de calidad que facilita la apropiación e identificación de la comunidad con cada uno de ellos, contribuyendo a la instalación de la cultura de calidad y el compromiso con la mejora continua.

Por su parte, la mirada Universitaria que entrega la Agencia aporta decididamente a la evaluación de un Sistema cuyo eje siempre debe ser la mejora continua de funciones como la docencia, investigación y transferencia y la vinculación con el medio. En ese sentido, la articulación del programa AUDIT con los desafíos de la Política Pública para el aseguramiento de la calidad en Chile, permiten generar certezas institucionales a la hora de enfrentar el nuevo modelo de evaluación implementado por la Comisión Nacional de Acreditación.

Así, la evaluación del diseño del Sistema por parte de ANECA permitiría a las instituciones:

- i) Consolidar la preminencia de sistemas internos, de manera tal de considerar las dinámicas internas y los procesos de evaluación, considerando para ello la garantía que AUDIT entrega sobre la robustez de los sistemas diseñados al interior de las universidades.
- ii) Mantener amplitud en concepto de calidad, pero con estándares de evaluación claros y compartidos en cuanto a su construcción, de manera tal de articular los roles propios de la función universitaria con el cumplimiento de criterios internos de calidad.

9

Fuentes consultadas

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, ANECA- España. (2022). Certificación del Diseño e Informe de Evaluación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

Comisión Nacional de Acreditación, CNA-Chile (2022). Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario. https://www.cnachile.cl/noticias/Paginas/nuevos_cye.aspx

Presidencia de la República. (2006). Ley 20.129 que Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Presidencia de la República. (2018). Ley 21.091, sobre Educación Superior.

Scharager, J. (2018). Quality in higher education: the view of quality assurance managers in Chile. *Quality in Higher Education*, 24(2), 102–116. <https://doi.org/10.1080/13538322.2018.1488395>

Universidad de Las Américas, Rectoría. (2021). Decreto de Rectoría N°16092021-01. Política de Aseguramiento Interno de la Calidad. Santiago.

Universidad de Las Américas, Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. (2020). Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.
