

Aseguramiento de la calidad y acreditación institucional: Logros y falencias de la UMCE (2016)¹

Mg. Benjamín Romero Z.

Resumen

El presente artículo aborda el aseguramiento de la calidad de la educación en tanto uno de los temas más en boga respecto a la educación superior en la actualidad. Se analiza el concepto de calidad y el aseguramiento de la calidad para dar paso a la revisión de la política nacional acerca del tema, establecida a partir de la promulgación de la ley 20.129 en 2006. Esta, centrada en el concepto de acreditación institucional, se analiza y ejemplifica en base a la revisión de la situación de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE) en el último proceso de reacreditación, a partir de lo cual se pretende establecer algún punto de referencia para el mismo proceso que deberán vivir otras instituciones de educación superior.

Palabras clave: Aseguramiento de la calidad – Acreditación institucional – Ley 20.129 – Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación

Abstract

The present article deals with the assurance of the quality of education as one of the most popular topics in higher education today. The concept of quality and quality assurance is analyzed to give way to the revision of the national policy on the subject, established as of the enactment of Law 20,129 in 2006. This, centered on the concept of institutional accreditation, Analyzes and exemplifies based on the review of the situation of the Metropolitan University of Education Sciences (UMCE) in the last process of re-accreditation, from which it is intended to establish some direction for the same process that other Institutions of higher education.

Keywords: Quality assurance – Institutional Accreditation – Law 20.129 – Metropolitan University of Education Sciences

¹ **Benjamín Romero Zamora.** Licenciado en Historia y Profesor de Historia y Geografía por la Universidad de Concepción. Estudiante de Magíster en Educación c/m en Pedagogía y Gestión Universitaria de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación.

Introducción

El exponencial aumento en la cobertura, así como el incesante surgimiento de nuevas instituciones de educación superior (IES) es una de las características más notorias en el sistema de educación terciario tanto en Chile como en el resto del mundo. En este escenario y ante la creciente demanda de la sociedad civil por la responsabilidad social de las instituciones que figuran en el ámbito público, las exigencias por el aseguramiento de calidad de las IES se ha vuelto un tema de discusión y políticas públicas. El presente trabajo busca ser un pequeño aporte en la información existente al respecto.

El artículo se divide en tres partes. La primera busca establecer un marco conceptual acerca de qué se entiende por calidad y por aseguramiento de la calidad, así como de los componentes que debiera incluir un sistema que se enfoque a su búsqueda.

La segunda parte se enfoca a la situación en nuestro país, analizando los avances que se han hecho, especialmente la regulación que establece la primera ley de aseguramiento de la calidad de educación superior, la ley 20.129 de 2006, vigente hoy en día. Además, se hace un esbozo de los cambios y las mejoras que se buscan incluir a través del proyecto de reforma a la educación superior que se discute actualmente en el Congreso.

La tercera parte se centra en un caso concreto, el de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE). Se repasa la situación del aseguramiento de la calidad en esta institución a partir de documentos oficiales de la universidad sobre sus políticas al respecto, en contraste con los resultados obtenidos en su último proceso evaluativo de acreditación, el año 2016. A partir de eso se analizan los avances logrados por la UMCE, así como las deficiencias que le quedan por mejorar. Así se pretende ejemplificar el camino a recorrer que deberán comenzar muchas otras IES, considerando que lo más probable es que la acreditación institucional se establezca como obligatoria en un corto plazo.

Finalmente, se exponen las conclusiones a modo de síntesis.

1. EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

a) Antecedentes y conceptualizaciones

Como parte del fenómeno globalizador, ante el advenimiento de la revolución tecnológica y en el contexto de la sociedad del conocimiento y la información, desde las últimas décadas del siglo XX se produjo un aumento notable en la cantidad total y proporcional de población que está integrada a sistemas de educación superior en auge. En ese escenario, y frente a la creciente internacionalización de la educación terciaria, el aumento de cobertura y diversidad del sistema a nivel global, han surgido los sistemas de acreditación de la calidad de la educación como una forma de respaldar la legitimidad y el nivel de la oferta educativa, de dar garantías a la sociedad sobre el nivel de sus graduados y de responder a las exigencias de rendición de cuentas hacia los gobiernos acerca del destino y manejo de los recursos destinados a la educación superior (Castillo y Morandé, 2011: 1).

Estos sistemas de aseguramiento de la calidad se vienen consolidando desde la década de 1980, aun cuando sus impactos son difíciles de comprobar y el concepto mismo de calidad es difícil de definir dado su carácter multidimensional. Al respecto, Lemaitre et.al. (2012) cita estudios que establecen como ámbitos en los cuales es posible identificar impactos de los sistemas de aseguramiento de la calidad, entre otros: el nivel de los aprendizajes y el nivel de la gestión institucional; las estructuras de poder, las relaciones públicas y la permeabilidad y transparencia (pp. 24-25). Asimismo, pese a las dificultades por definir calidad, pero para efectos de su estudio, ellos definen “calidad en la educación superior como el grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para cumplir las orientaciones emanadas de su misión y propósitos institucionales, y los resultados que se obtienen de estas acciones” (Lemaitre et.al., 2012: 26). Esta definición es la que consideraremos en lo sucesivo dentro del presente trabajo.

Si el concepto de calidad ya es complejo, el de *aseguramiento de la calidad* también lo es. A pesar de eso, usaremos la definición de Woodhouse (OECD, 1999; citado en OCDE, 2013: 40), para quien el término se refiere a “las políticas, las actitudes,

las acciones y los procedimientos necesarios para garantizar el mantenimiento y la mejora de la calidad”, aunque a veces se usa “en un sentido más restringido, ya sea para denotar la obtención de un estándar mínimo o en referencia al hecho de asegurar a las partes interesadas que se obtiene un determinado grado de calidad (es decir, la rendición de cuentas). Por tanto, la tensión entre la rendición de cuentas y la mejora del aseguramiento de la calidad es universal e inevitable”. Al mismo tipo de tensiones se refiere el siguiente fragmento incluido en el informe La Educación Superior en Chile (OCDE, 2009: 166):

“Como un instrumento de desarrollo económico y de cambio social, las instituciones de educación superior deben responder en forma eficiente a las demandas externas y a las aspiraciones de quienes las apoyan y las necesitan. En su calidad de instituciones, necesitan ser autónomas y desarrollar sus propios valores, cultura organizacional y tradiciones, que impacten la motivación y la capacidad de quienes trabajan en ellas para responder a las expectativas externas. Por lo tanto, es muy importante para la gobernabilidad manejar efectivamente esta tensión entre las exigencias de rendición de cuentas (*accountability*) y el deseo de la institución de mantenerse autónoma”.

Como puede verse, por lo tanto, el aseguramiento de la calidad también es un concepto multidimensional que requiere atención tanto de los procesos internos de una institución como de los modos en que esta se relaciona con su entorno.

b) Elementos de un sistema de aseguramiento de la calidad

Como explica el equipo revisor de las Políticas Nacionales de Educación (OCDE, 2009), “analizar la educación terciaria en cualquier parte del mundo involucra abordar tres aspectos: acceso, calidad y relevancia”, siendo “tres lados del mismo triángulo. Es importante hacer crecer el triángulo asegurando que todos los lados sean del mismo largo” (p. 186).

Asimismo, un sistema de calidad tipo debe abarcar tres elementos principales: control de calidad, aseguramiento de la calidad y promoción de la calidad (OCDE, 2009: 188). Lo anterior quiere decir que el aseguramiento de la calidad es un proceso que va desde la autorización de una IES según ciertos criterios mínimos, pasando por la comprobación del cumplimiento satisfactorio de su misión y objetivos hasta lograr fomentar una cultura de autoevaluación que tienda hacia la mejora continua de los procesos internos de las IES. Un poco más en detalle, como señala el citado informe de la OCDE (2013: 48), “para conseguir buenos resultados y cumplir los objetivos marcados, todo sistema de aseguramiento de la calidad debe incorporar una serie de elementos, que incluyen mecanismos para:

- Garantizar que toda la educación impartida alcanza determinados estándares de calidad.
- Mejorar la propia capacidad de las instituciones de educación superior de llevar a cabo el aseguramiento de la calidad.
- Garantizar la calidad de las carreras individuales.
- Proporcionar información oportuna, precisa y relevante a los responsables de tomar decisiones y a los usuarios del sistema.
- Garantizar el compromiso con la evolución internacional en el aseguramiento de la calidad en la educación superior”.

Lo anterior demuestra que, si el concepto de aseguramiento de la calidad es complicado, el tratar de aplicar un sistema que lo acredite conlleva las mismas dificultades, toda vez que se debe trabajar en distintos ámbitos y niveles.

2. EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN CHILE

a) Antecedentes

Desde la década de 1980 la educación superior chilena vivió una explosión en su cobertura, pasando desde alrededor de 150.000 estudiantes matriculados en 1980 a 250.000 en 1990 y a 480.000 en 2001 (OCDE, 2004). Ante ese creciente florecimiento de instituciones de educación superior (IES) de distintos tipos y modalidades, los primeros antecedentes de aseguramiento de la calidad se

remontan a inicios de la década de 1990 con los procedimientos para el licenciamiento obligatorio de nuevas instituciones de educación superior, a cargo del Consejo Superior de Educación (CSE) (Lemaitre, 2005; citado en Lemaitre et.al., 2012: 27; OCDE, 2009: 174); sin embargo, la implementación de un sistema como tal fue unos años después, como mencionan los mismos autores:

La implementación del Sistema Nacional de Aseguramiento de Calidad en la Educación Superior comienza en Chile con la instalación de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP), en 1999, a la cual correspondió desarrollar procesos experimentales de acreditación de carreras e instituciones y proponer un sistema nacional de aseguramiento de calidad (Lemaitre et.al., 2012: 22).

El año 2004 el gobierno chileno invitó a la OCDE a hacer una revisión completa de la educación chilena, en cuya sección dedicada a la educación superior se valoró esa ampliación de la cobertura y los primeros pasos en lo referente a la acreditación, pero apuntó entre sus sugerencias a la necesidad de incentivar y estimular la acreditación institucional como medio para el aseguramiento de la calidad (OCDE, 2004).

b) Ley 20.129: CNA y acreditación institucional

Producto tanto del desarrollo propio del sistema terciario en Chile, del desarrollo de políticas internas para gestionarlo, así como de la promoción al respecto hecha desde organismos exteriores, en 2006 se promulgó en nuestro país la ley 20.129 sobre Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, que creó la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y el Consejo Nacional de Educación (CNED), con funciones de licenciamiento de IES (Castillo y Morandé, 2011: 1; Lemaitre et.al., 2012: 22; Ley 20.129).

La CNA es una agencia autónoma y su presidente es designado por el Presidente de la República. El rol de la CNA consiste en evaluar y mejorar la calidad de la gestión y el funcionamiento de las instituciones terciarias y evaluar y mejorar la calidad de los programas que ofrecen. Entre las funciones de la CNA está la

acreditación de las instituciones terciarias y sus programas a nivel de pre y postgrado, y la mantención de un sistema de información pública para comunicar sus decisiones (OCDE, 2009: 175; Ley 20.129: art.8).

La promulgación de esa ley fue un gran paso en la búsqueda del aseguramiento de la calidad en nuestro sistema de educación superior. Establece un proceso de licenciamiento para todas aquellas nuevas instituciones, las que luego de obtenerla pueden funcionar por seis años bajo supervisión hasta poder lograr la total autonomía y poder postular frente a la CNA para obtener la acreditación institucional. La acreditación sólo está disponible para las instituciones autónomas, aun cuando es un proceso voluntario; el principal incentivo de la acreditación está ligado a la financiación. El éxito en la acreditación institucional conlleva el derecho de los alumnos a la financiación del Estado (OCDE, 2013: 44).

Como ya se ha dicho, la promulgación de la ley 20.129 y la puesta en marcha de la CNA fue un avance significativo en nuestro país. Según señalan Lemaitre et.al. (2012: 29) “desde la perspectiva de la CNA, el mayor avance durante sus cuatro años de funcionamiento, radica principalmente en el aumento de la cobertura de procesos de acreditación”. Sin embargo, está claro que aún queda mucho por hacer. Como señalan Castillo y Morandé (2011), el sistema cuenta con numerosos puntos críticos, entre los que ellos mencionan:

“temas como la importancia de reconocer niveles de calidad de acuerdo a la diversidad institucional presente en el sistema; la necesidad de avanzar hacia la evaluación de resultados objetivos dentro de los procesos de acreditación; la relevancia de los sistemas de información; los costos del sistema; la necesidad de mayor rigurosidad y transparencia en los procesos de acreditación; el fortalecimiento de la institucionalidad del sistema; y algunas ambigüedades de la Ley 20.129 a clarificar y remediar”. (p. 3)

Es a este respecto donde conviene hacer un alcance al proyecto de reforma a la educación superior presentado por el gobierno de Michelle Bachelet y que actualmente se tramita en el Congreso.

c) El aseguramiento de la calidad en el proyecto de reforma a la Educación Superior

Como ya se mencionó, las revisiones de políticas nacionales de educación hechas por la OCDE durante la primera década del siglo XXI (OCDE, 2004; OCDE, 2009) rescataron como uno de los principales logros de nuestro sistema de educación terciaria la gran ampliación de la cobertura y el mantenimiento de la calidad a pesar de eso. Sin embargo, en ambas ocasiones el equipo revisor puso énfasis en la necesidad de una segunda ola de reformas que apuntaran a aspectos más estructurales y de fondo, entre los que se contaban la profundización y el perfeccionamiento del sistema de acreditación de la calidad. En ese sentido, la gran reforma educativa planteada por el actual gobierno de Michelle Bachelet ha pretendido plantearse, al menos en su espíritu, como esa segunda ola de reformas, lo que implica una serie de cambios estructurales en la mayoría de los niveles y ámbitos del sistema educativo.

En lo que respecta al aseguramiento de la calidad, “el artículo 22 crea el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, integrado por el Ministerio de Educación, el Consejo Nacional de Educación, el Consejo para la Calidad de la Educación Superior y la Superintendencia de Educación Superior” (Atria, 2016: 27). Un punto rescatable es el hecho de que la ley lo entienda como un sistema, lo que enfatiza la interdependencia de estas instituciones, y entonces intensifica la capacidad de coordinación de la Subsecretaría de Educación Superior, pero esto podría haberse logrado sin la grandilocuencia del “Sistema” (Atria, 2016: 28). El mencionado Consejo para la Calidad de la Educación Superior es una instancia nueva propuesta por este proyecto para que sea el principal encargado de llevar a cabo los procesos de acreditación institucional, de carreras y de programas de estudio.

El mencionado proyecto de ley de Educación Superior (2016) define la acreditación institucional como “la evaluación y verificación del cumplimiento de estándares de calidad, los que referirán a recursos, procesos y resultados; así como también, el análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando

tanto su existencia como su aplicación y resultados, y su concordancia con la misión y propósito de las instituciones de educación superior” (art.42, citado en Atria, 2016: 34). En este sentido, la acreditación sigue siendo un proceso de evaluación, aunque ahora en referencia a criterios previamente fijados. “Se trata de determinar que respecto de cada criterio la institución satisface el estándar considerado como suficiente”, agrega Atria (2016: 34). El sistema de acreditación mantiene en general la estructura propuesta por la ley 20.129 en 2006, con cinco ámbitos mínimos y generales para su acreditación: gestión y recursos institucionales; aseguramiento interno de la Calidad; docencia y resultados del proceso de formación; generación de conocimiento, creación e innovación; vinculación con el medio.

Los avances más significativos planteados por este programa podrían definirse en torno a la obligatoriedad de la acreditación institucional, a la mayor coordinación entre las instituciones y organismos que intervienen de algún modo en el aseguramiento de la calidad, y en el establecimiento de esos estándares generales que evitan una relativización excesiva en torno al logro de la calidad.

3. EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

a) Antecedentes

Dentro de lo relativamente nuevos que son los procesos de aseguramiento de la calidad en Chile, la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE) tiene ya una trayectoria destacable. Esta universidad fue una de las que voluntariamente se sometió a acreditación institucional y de todas sus carreras, dentro del marco piloto antes de la promulgación de la primera ley en ese sentido, la 20.129 de 2006. Luego, rigiéndose por la política pública impulsada por dicha ley, el mismo año 2006 se sometió a evaluación obligatoria siendo acreditada por dos años; posteriormente, lograría una nueva certificación de cuatro años para el período 2012-2016 (UMCE, 2012).

En ambas ocasiones, es decir, desde que comenzó a regir la acreditación para el aseguramiento de la calidad institucional, a la UMCE se le ha reconocido la

existencia de fines y propósitos institucionales claramente definidos que ayudan a orientar y controlar la gestión, además de promover el compromiso entre los integrantes de la comunidad (Acuerdo N°65 de 2006; CNA, Acuerdo N°50 de 2008, citados en UMCE, 2012: pp. 2 y 3, respectivamente). Asimismo, un hito importante fue la implementación de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) en 2011, sucesora en un papel más protagonista de la ex Secretaría Técnica creada en 2001 y que había apoyado y ayudado a coordinar los primeros procesos de acreditación (UMCE, Resolución N°669, en UMCE, 2012: 3). La existencia de la DAC fue reconocida desde el inicio como una fortaleza institucional, toda vez que apoya y fomenta una política de constante autoevaluación y de promoción de mecanismos de aseguramiento de la calidad. Eso ayudó, entre otras cosas, a que, en 2012, año en que vencía el segundo período de acreditación de la UMCE, el proceso de reacreditación correspondiente arrojara una nueva acreditación por cuatro años, expira en 2016.

b) Políticas de aseguramiento de la calidad y gestión institucional (período 2011-2015)

La participación de la UMCE en los procesos de acreditación desde el inicio trajo como resultado una relativamente rápida maduración en la comunidad universitaria de la cultura autoevaluativa, que intenta instalar la “calidad como un eje importante y permanente de preocupación, tratando de identificar cómo y cuánto se avanza en función de las políticas y directrices que establece la propia Institución” (UMCE, 2012: 3). Este intento se respalda en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2011-2015, el que enfatiza la descripción de procesos prolijos tendientes a instalar un modelo de calidad probable, sustentable y visible (UMCE, 2011: 4). A su vez, dicho PEI expone que “la universidad sabe a dónde quiere llegar de aquí a cinco años y cómo lograrlo” (UMCE, 2011: 3). En esta etapa, la Universidad declara que su modelo de calidad “tiene como eje de sentido lo Curricular. Todo lo administrativo, financiero, investigación y vinculación con el medio, tributan a lo formativo” (UMCE, 2012: 4), como se refleja en la proclamación de su sentido y misión:

“La UMCE, declara su compromiso permanente con la calidad para el cumplimiento de su tarea universitaria, la que se materializa en el ejercicio de una docencia pertinente, inclusiva e innovadora, que se nutre de la investigación que le es propia, desde la constante y dinámica interacción con el medio social, cultural y natural”. (UMCE, 2011: 8).

Como hemos visto, el aseguramiento de la calidad y su revisión se orienta en gran medida hacia procesos internos, esto es, analizar la coherencia interna del accionar de una IES, considerando tanto sus objetivos como las políticas y resultados que emanan y tributan a ellos. Desde ese punto de vista, es claro y destacable el avance de la UMCE en la estructuración de su modelo de aseguramiento de la calidad, toda vez que la existencia clara y socializada de una misión y objetivos explícitamente expuestos sirven de hoja de ruta al accionar e interaccionar de y entre los diferentes actores de la comunidad. Habiendo analizado esto, pasaremos a esbozar las acciones concretas desarrolladas por la UMCE en función de su calidad.

Como se mencionó anteriormente, uno de los logros de la UMCE en torno al aseguramiento de la calidad fue el establecimiento de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC), ente que ha guiado el devenir de la Universidad en torno a ese tema. Creo que este hecho respondió explícitamente a los objetivos estratégicos planteados en el PEI 2011-2015, entre los que se encuentran el “desarrollar y fortalecer el quehacer académico de la UMCE con una impronta de calidad”, “mejorar integralmente la gestión administrativa” y “modificar la normativa de la Universidad para una gobernanza que asegure los procesos de mejora continua” (UMCE, 2011: 10). Asimismo, se explicitan líneas de acción al respecto como:

- L1. Optimizar los procesos de formulación, ejecución y control del Presupuesto Institucional
- L2. Consolidar procesos de gestión institucional
- L3. Implementar políticas de gestión de la información
- L4. Implementar acciones de mantenimiento y desarrollo de la infraestructura y del equipamiento

L5. Fortalecer los sistemas de planificación y de gestión de la calidad (UMCE, 2011: 11).

La DAC agrupa sus ámbitos de acción en dos grandes ejes operativos: 1. Aseguramiento de la calidad del diseño, planificación, gestión y evaluación de los ciclos de vida de los programas académicos, cuerpo académico y estudiantes; 2. Apoyo al mejoramiento de la calidad de la extensión y vinculación con el medio, investigación y procesos administrativos. Así, a través de su accionar, la DAC “tributa a la Misión y Visión institucional asumiendo como función principal la implementación de un modelo de aseguramiento de la calidad en la Universidad que es coherente, eficiente, eficaz y funcional a los propósitos institucionales”; esto, gracias a un diálogo “permanente con las distintas unidades y estamentos a fin de brindarles las herramientas y el apoyo técnico que les permitan asumir la gestión de la calidad mediante procesos de evaluación permanente” (UMCE, 2012: 5). Para optimizar su funcionamiento, la DAC generó una estructura organizacional que permite la articulación transversal de las políticas y acciones de mejoramiento de la calidad a nivel de Dirección Superior, de Facultad y de Departamentos Académicos. Esta mirada permitió profundizar la cultura organizacional de la autoevaluación a nivel estratégico, táctico y operacional (UMCE, 2012: 9).

Las políticas de calidad guiadas por la DAC en la UMCE se han desarrollado con una visión sistémica, erigiéndose en torno a cuatro pilares, a saber: participación, transversalidad, identidad institucional y cultura autoevaluativa (UMCE, 2012: 12). Estas políticas, operacionalizadas a través del Modelo de Aseguramiento de la Calidad (MAC) se basan en los procesos. El gráfico que se muestra a continuación muestra la forma en cómo funciona el sistema.



Esta estructura se corresponde desde ya a la definición de acreditación expuesta más arriba, considerando que considera tanto los recursos como los resultados, aunque especialmente los procesos.

c) Resultados del proceso de acreditación 2016 de la UMCE

El año 2016 vencía el período de acreditación de la UMCE vigente desde el 2012, por lo que la Universidad se sometió al correspondiente proceso de reacreditación donde se evaluarían los avances y las políticas mencionadas anteriormente, específicamente en las dos áreas obligatorias: gestión institucional y docencia de pregrado. Los resultados de dicho proceso se exponen en la Resolución de Acreditación Institucional N°336 (CNA, 2016), de fecha 19 de octubre.

En tal documento, a nivel general, se resalta “el compromiso institucional por la mejora de la gestión de los procesos académicos, procurando promover una cultura de la autoevaluación” (CNA, 2016: 7). Ya en concreto, el primer elemento que se destaca en la Resolución es la existencia de la DAC y su rol en la conducción del proceso. “Esta organización resultó funcional a los propósitos establecidos y se destaca la participación de integrantes de todos los estamentos institucionales en las comisiones” (CNA, 2016: 3). También se resalta la explicitación de su misión y propósitos institucionales, los que generan cohesión y compromiso en la comunidad, y la existencia del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional que incluye indicadores concretos para monitorear el logro de los objetivos estratégicos

institucionales establecidos. Además, se valora la estructura organizacional y el sistema de gobierno institucional vigente, con atribuciones delimitadas y respaldadas en el estatuto orgánico vigente, aunque aún existe una tendencia a los procesos burocráticos que entorpecen la gestión. Otro elemento positivo es la disposición a la profesionalización de la gestión académica, lo que se ha visto reflejado en la creación de diversas unidades como la Unidad de Gestión Curricular y el fortalecimiento de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y de la Unidad de Análisis Institucional.

Finalmente, mencionaremos en esta síntesis el avance que ha hecho la Universidad en lo referente a su dotación docente, aumentando el número de académicos con posgrado, especialmente el número de doctores, aunque esto no se ha reflejado en un aumento de la productividad académica (CNA, 2016).

En lo referente a las falencias, la Resolución hace mención a:

“Implementación de las mejoras tendientes a superar aspectos deficitarios detectados en el anterior proceso de acreditación; aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad; integración de los sistemas informáticos; gestión de recursos humanos; estructura organizacional y sistema de gobierno; situación financiera; dotación docente; productividad académica; indicadores de progresión académica y diagnóstico respecto de los mismos” (CNA, 2017: 2).

Considerando los aspectos positivos y negativos mencionados anteriormente, la Comisión concluyó que la UMCE posee unos propósitos y objetivos institucionales claramente establecidos, habiendo consistencia entre su misión y su quehacer a corto plazo; sin embargo, le ha faltado una mirada estratégica para relacionarse y anticiparse a su entorno.

Por otro lado, si bien se destaca la existencia de políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad, estos no se aplican uniformemente en toda la

institución, generando una operacionalidad y resultados disímiles; el mayor ejemplo lo representa la diferencia existente entre el ámbito de la docencia de pregrado vs el área de gestión institucional, donde aún se observa un elevado nivel de burocracia y concentración de funciones. Además, la Resolución deduce falencias en los sistemas de información de la Universidad, dadas algunas inconsistencias en la información entre documentos o incluso dentro de un mismo documento. Finalmente, se hace hincapié en una limitada capacidad de autorregulación y en una escasa capacidad de autocrítica (CNA, 2016: 12-13), lo que da a entender que para la CNA, en tanto paladín del aseguramiento de la calidad en Chile, la búsqueda de ella debe responder no sólo al cumplimiento mecánico de metas, logros u objetivos, sino a un proceso de análisis y reflexión profunda y crítica en torno al funcionamiento y servicio llevado a cabo por las IES.

Como resultado del proceso de evaluación llevado a cabo en la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, la CNA estimó que la UMCE cumplía con los criterios de evaluación definidos para los ámbitos de gestión institucional y docencia de pregrado, acreditándola al respecto por un período de tres años. Si bien la acreditación es en alguna medida el cumplimiento de un logro, el hecho de haya sido dada por sólo tres años llevó a que la Universidad interpusiera un recurso de reposición apelando a la decisión. Si bien la CNA consideró los argumentos expuestos en dicho recurso y modificó en algunos puntos la resolución final, específicamente en lo relativo a la situación financiera, se mantuvo la acreditación por el mismo período de tres años (CNA, 2017).

Cabe destacar que la Universidad priorizó en su autoevaluación las debilidades contenidas en el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2016-2020 (UMCE, 2016); es decir, mirando al futuro más que al presente. Si bien eso le pudo haber pasado la cuenta en la acreditación de 2016, da cuenta de la cultura autoevaluativa ya instalada en la institución. Da la impresión que independiente de lo decepcionante que pudo resultar la acreditación por sólo tres años, la existencia de esa cultura y la implementación de mecanismos concretos es un paso adelante importante en la búsqueda de la calidad en esta universidad. De ser así, y siguiendo

el proceso constante de mejora continua, la calidad de la UMCE debiera ser creciente de aquí en adelante.

Conclusiones

Desde fines del siglo pasado, los sistemas educativos de nivel superior vivieron cambios profundos que los hicieron pasar de ser sistemas de elite a sistemas masivos. Ante esta cobertura creciente y el consiguiente aumento del número de instituciones dedicadas a ofrecer estos servicios, el aseguramiento de la calidad ha tomado un lugar central en las discusiones y las políticas sobre educación superior; y como resultado, han surgido diversos sistemas de aseguramiento de la calidad con el fin de legitimar a esas instituciones y sus servicios, así como de responder socialmente siendo la educación superior un tema tan importante para cualquier país.

En el caso de Chile, este concepto se comenzó a aplicar a inicios de la década de 1990 con el sistema de licenciamiento obligatorio para las nuevas IES. Posteriormente, a fines de esa década se comenzó a trabajar en un programa piloto que daría frutos concretos con la promulgación de la Ley 20.129 sobre Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior el año 2006, la que estableció una acreditación institucional voluntaria, aunque con el incentivo de poder optar a financiamiento estatal para los alumnos de aquellas instituciones acreditadas. Actualmente se discute en el Congreso un proyecto de ley de reforma a la educación superior, que en este sentido busca dar un paso adelante estableciendo la obligatoriedad de acreditación para todas las instituciones.

En el caso de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE), esta institución ha participado desde el inicio en los protocolos establecidos para el aseguramiento de la calidad, aun cuando eran voluntarios. Esto ha traído como resultado que a esta altura la Universidad ya cuente con una relativamente madura cultura de aseguramiento de su calidad, lo que se refleja en su constante política de autoevaluación, así como en la implementación en su estructura orgánica de entes enfocados a aquello, como es la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, situación que ha sido analizada como una gran

fortaleza institucional en los procesos evaluativos a los que se ha visto sometida la universidad. Si nos remitimos a la definición de calidad expuesta al inicio de este trabajo (citada de Lemaitre et.al., 2012), que hace referencia a las acciones de un organismo de educación superior para cumplir su misión y sus propósitos, así como los resultados obtenidos de ellas, podemos decir que la UMCE tiene gran trabajo avanzado, toda vez que tiene objetivos explícitamente establecidos que en la práctica guían y orientan en quehacer de la universidad de manera comprometida por parte de su comunidad; asimismo, como se mencionó, ha caminado ya por la senda de políticas institucionales en ese sentido. Al respecto, la acreditación constante de la Universidad a los largo de los diferentes procesos evaluativos dan respaldo a esto.

Queda claro que queda mucho trabajo por hacer. Seguramente, el que la última acreditación haya sido por sólo tres años fue un golpe duro a las expectativas de la institución en relación al trabajo realizado. Sin embargo, y de acuerdo a los comentarios del equipo revisor, pareciera que las acciones a desarrollarse para mejorar deben apuntar a un perfeccionamiento de las líneas de acción ya comenzadas. La Universidad ya cuenta y tiene en marcha el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional para el período 2016-2020 (UMCE, 2016), que sigue en líneas generales la senda del anterior. Siguiendo con la definición de calidad, la UMCE ya tiene sus fines y ha implementado sus acciones; siguiendo la tendencia, falta hacer las correcciones y afinar los detalles para que lleguen los resultados, el último de los elementos del concepto de calidad, tan buscado en estos tiempos.

Bibliografía

Atria, Fernando (2016). *Comentario y explicación del proyecto de ley de educación superior*. Descargado en http://www.uchile.cl/documentos/documento-comentario-y-explicacion-del-proyecto-de-ley-de-educacion-superior-del-profesor-fernando-atrria_124264_0_1949.pdf.

Castillo, Isabel; Morandé, M. Ángeles (eds., 2011). Sistema de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior: aspectos críticos y desafíos de mejoramiento. *Centro de Políticas Públicas UC*, año 6, n°45, agosto. En <http://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2015/02/sistema-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior.pdf>.

CNA (2016). *Resolución de Acreditación Institucional N°376: Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación*. En <https://www.cnachile.cl/res/inst/RES%20376%20UMCE.pdf>

CNA (2017). *Resolución de Acreditación Institucional N°402: No Acoge Recurso de Reposición presentado por la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, pero modifica Resolución N°376*. En <https://www.cnachile.cl/res/inst/Resol.%20N402%20No%20Acoge%20Rec.%20Reposici%C3%B3n%20UMCE.pdf>

Lemaitre, María José et.al (2012). Cambios en la gestión institucional en universidades, a partir de la implementación del sistema nacional de aseguramiento de la calidad: la experiencia chilena. *Revista Calidad en la Educación*, n°36, julio, pp. 21-52. En <http://www.scielo.cl/pdf/caledu/n36/art01.pdf>.

Ley 20.129 (2006). Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior. *Diario Oficial*, 17 de noviembre. Descargado de <https://www.cnachile.cl/paginas/ley%2020129.aspx>.

OCDE (2004). *Revisión de políticas nacionales de educación en Chile*. En http://www.facso.uchile.cl/psicologia/epe/_documentos/GT_cultura_escolar_politic

a_educativa/recursos%20bibliograficos/articulos%20relacionados/oecd(2004)revisi
ondepoliticaseducacionenchile.pdf.

OCDE (2009). La educación superior en Chile. *Revisión de políticas nacionales de educación*. En http://www7.uc.cl/webpuc/piloto/pdf/informe_OECD.pdf

OCDE (2013). El aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en Chile 2013. *Revisión de políticas nacionales de educación*. En <http://consejoftp.mineduc.cl/wp-content/uploads/2016/12/OCDE-2013-El-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-Educaci%C3%B3n-Superior-en-Chile.pdf>.

Proyecto de Ley de reforma a la Educación Superior (2016). Descargado de https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=11224&prmBL=10783-04

UMCE (2011). *Plan Estratégico Institucional 2011-2015*. En http://www.umce.cl/joomlatools-files/docman-files/universidad/PEI_web_final.pdf.

UMCE (2012). Gestión de calidad. *Informe de autoevaluación*.

UMCE (2016). *Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2016-2020*. En http://www.umce.cl/joomlatools-files/docman-files/universidad/PDEI_2016_2020_UMCE_1.pdf