

**Red de Observatorios de Buenas Prácticas de
Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.**

Apoyo informático en procesos de acreditación

Palabras claves: Gestión - Información - Acreditación - Autoevaluación

María Adriana Audibert

maria.audibert@ucv.cl

56 32 227 3175

<http://aseguramientocalidad.ucv.cl>

Fecha de ingreso: 06-01-2016

Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.

Resumen de la Práctica

La Pontificia Universidad Católica de Valparaíso cuenta con 63 programas de pregrado, con un alto número de ellos acreditados (81%). Desde el 2002, viene acumulando una sólida experiencia de gestión en procesos de autoevaluación y acreditación. Los dispositivos de acompañamiento de la Vicerrectoría Académica y de las propias Unidades Académicas han permitido mejorar los resultados de las autoevaluaciones en el tiempo. La autoevaluación y la acreditación de pregrado son prioridad institucional, tal como se indica en el Plan de Desarrollo Estratégico vigente, porque permiten ir monitoreando la calidad de los procesos formativos y garantizando resultados acorde con las necesidades profesionales nacionales.

Con el tiempo, se ha hecho necesario contar con un sistema informático en línea que permita:

- gestionar en forma continua y sistematizada la información solicitada en los procesos de autoevaluación y acreditación
- elaborar los documentos de autoevaluación con fines de acreditación en línea
- implementar encuestas de percepción dentro del contexto de la autoevaluación y acreditación y, la generación automática de reportes estadísticos
- almacenar los documentos que se elaboran con ocasión de los procesos de autoevaluación y acreditación de los programas de formación
- hacer más eficientes los procesos de autoevaluación y acreditación

Para ello la Institución, comprendiendo la urgencia existente de avanzar en estos aspectos que permitirían mejorar la eficiencia como también continuar por el camino de la mejora continua logrando con ello alcanzar aún mejores resultados en los procesos de acreditación, apoyó la creación de un sistema informático en línea, moderno, efectivo e integrado de aseguramiento de la calidad de los programas de pregrado.

Este Sistema Informático de apoyo a los procesos de autoevaluación y acreditación y alojado en la plataforma institucional, contempla la creación y manejo de los documentos a presentar a las agencias acreditadoras, léanse Formulario A, B y C así como la posibilidad de implementar las encuestas propias de los procesos; todo lo anterior, en línea.

Se pretende hacer más eficiente la creación de los documentos señalados permitiéndole a los docentes tener más tiempo para elaborar el documento principal que es el Informe de Autoevaluación que, por una parte necesita de los otros documentos y, por otra, es para el que queda el menor tiempo de elaboración siendo que es el documento principal.

La creación de los documentos que se encuentran disponibles en línea de forma continua para los

docentes, consideró el formato y diseño original usado por las agencias de acreditación y creados por la CNA en su momento. Esto permite descargar los documentos a una versión imprimible, lista para entregarse a la agencia de acreditación. Estos documentos son posteriormente almacenados en un espacio denominado Biblioteca Documental donde los docentes pueden siempre tener acceso a ellos.

Esta buena práctica atiende varios problemas que venían presentándose con frecuencia:

- pérdida de tiempo en la obtención de la información para la completación de los documentos
- existencia de diferentes versiones de los documentos a la vez
- dificultad en la implementación de encuestas
- pérdida de los documentos que se generan en estos procesos, por lo tanto, pérdida de la historia.

Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa.

1. Planificación de la Práctica

La Universidad ha desarrollado una cultura de rendición de cuenta pública que se verifica en la rendición interna realizada cada año por Rectoría respecto de su gestión anual y en la rendición al mundo externo a través de sus Reportes de Sostenibilidad, Acreditación Institucional y Acreditaciones de programas, tanto en el pregrado como en el postgrado.

Los procesos de autoevaluación y de acreditación de programas en el pregrado, responden a las políticas institucionales plasmadas tanto en su Proyecto Educativo como en su Plan de Desarrollo Estratégico 2011-2016 relacionadas, principalmente, a *Asegurar la calidad y efectividad de los procesos formativos de pregrado*. Así, el proceso de autoevaluación que realizan las unidades académicas, con o sin fines de acreditación, y que es parte del sistema de aseguramiento de la calidad de la Universidad, es un proceso de la más alta importancia dado que favorece el cumplimiento de la política institucional de calidad en la formación de los estudiantes.

Aún teniendo una basta experiencia en procesos de autoevaluación y en participación en procesos de acreditación, la Universidad no tenía un sistema informático de apoyo que viniera a simplificar y hacer más eficientes esos procesos. El diagnóstico de la situación de los procesos que se llevaban a cabo al 2011, indicó 5 hechos de alta importancia:

- los procesos eran lentos pues la información se generaba de forma manual
- la información institucional de apoyo a esos procesos aunque existente, no estaba sistematizada ni disponible en forma expedita
- el almacenamiento de la información y de avances de informes no era centralizado con lo cual se manejaban varias versiones de un mismo documento
- la información de procesos anteriores no se encontraba a la mano
- la implementación y análisis de las encuestas era un tema complejo
- estas acciones de autoevaluación no eran permanentes en el tiempo, sino que respondían a ejercicios relacionados con el vencimiento del periodo de acreditación

Este diagnóstico llevó a pensar que era necesario avanzar en el diseño, creación e implementación de un sistema informático que apoyara en forma eficiente estos procesos, dándoles el dinamismo adecuado, un carácter de continuidad y una eficiencia que permitiera avanzar, luego, en otros aspectos complementarios a la elaboración de los documentos necesarios de presentar a las agencias acreditadoras.

El objetivo general propuesto fue fortalecer el sistema de aseguramiento de la calidad implementado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso en el ámbito de sus programas de pregrado, con el fin de dotarlo de una mayor efectividad desde la perspectiva del cumplimiento de sus objetivos institucionales. Para ello se tuvo como objetivo específico el diseñar e implementar un sistema informático de apoyo a los procesos de autoevaluación y acreditación, que:

- entregue de forma automática la información institucional requerida por los procesos de autoevaluación y acreditación, integrando la base de datos de la Universidad
- permita trabajar en línea los documentos solicitados por los procesos de autoevaluación y acreditación
- permita imprimir directamente en el formato solicitado por estos procesos
- permita implementar las encuestas que requieren los procesos
- disponibilice los documentos históricos
- haga más eficiente los procesos

Para la creación del sistema se pensó en una triada constituida por:

- el requirente, esto es, la Vicerrectoría Académica a través de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad
- una contraparte técnica interna, esto es, la Dirección de Sistemas Informáticos
- una empresa externa que se contrataría con la finalidad de crear e implementar el sistema

El plazo que inicialmente se pensó fue de 7 meses, considerando una etapa inicial para que la empresa externa conociera de los requerimientos, una segunda etapa para que propusiera una solución y, una tercera, de mayor tiempo, para implementar ese sistema.

2. Desarrollo y ejecución de la Práctica

Para el desarrollo, se plantearon las siguientes actividades:

- *Análisis del problema, especificación de requerimientos y evaluación de alternativas tecnológicas.* Describe la situación actual del sistema de aseguramiento de la calidad de la Universidad y realiza un análisis de los requerimientos de los usuarios y define la mejor opción tecnológica para implementarlos. (duración 2 meses)
- *Diseño de la solución.* Define de manera detallada los procesos operacionales y de análisis que forman parte del sistema a implementar. (duración 1 mes)
- *Implementación de herramientas de registro e implementación de plataforma analítica.* Describe la forma de operación de las funcionalidades implementadas y la forma de uso de las herramientas analíticas. (duración 4 meses)

Se contrató una empresa externa de servicios informáticos para el desarrollo del sistema. Como contraparte interna se tuvo a la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad y como requirente del sistema informático, a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad responsable institucional de los procesos de autoevaluación y acreditación.

Las actividades fueron llevadas a cabo tal cual fueron diseñadas. Los tiempos involucrados inicialmente planificados para cada una de ellas, no se cumplieron, principalmente en la tercera actividad. Mientras las etapas 1 y 2 necesitaron de 2 semanas adicionales cada una, la tercera etapa requirió de 4 meses más.

El plazo de construcción inicial se extendió a 12 meses, principalmente debido a los tiempos involucrados en la tercera etapa. Esto se explica por lo complejo que resultó mantener los formatos establecidos por la CNA y que debía mantenerse sin alteraciones y, por las pruebas de rigor en relación al cálculo de valores a partir de la base de datos institucional.

Fue necesario destinar un profesional de la Unidad de Aseguramiento de la Calidad especialmente para trabajar en estrecha relación con la empresa contratada en el sentido de ir dando los detalles de los requisitos del sistema desde el punto de vista del futuro usuario; por otra parte, también se hizo necesario la dedicación a este proyecto de un profesional del área informática de la Universidad que pudiera ir evaluando y proveyendo los requerimientos informáticos de la empresa externa para el diseño y construcción del sistema.

En un principio se pensó diseñar el sistema en OBIEE (Oracle Business Intelligence Enterprise); al analizar y evaluar la estructura de los datos requeridos para completar los documentos de autoevaluación y acreditación, se decidió usar una herramienta informática más apropiada a ello que fue Sharepoint de Microsoft.

Se creó un espacio virtual de almacenamiento de información (Biblioteca Documental) de procesos anteriores. Se vio la oportunidad también, de colocar en línea el formato base para la elaboración del Informe de Autoevaluación, de manera tal que los docentes pudieran contar con una sola versión compartida en línea.

3. Resultado de la Práctica

El sistema informático creado, logró cumplir con los objetivos planteados. Consta de los siguientes elementos, todos en línea, para cada una de las carreras que entran en autoevaluación y acreditación:

- Formulario A, con la información institucional incluida
- Formulario B, con información genérica orientadora para su completación
- Formulario C, con la información institucional de los 3 años solicitados en él
- Encuestas para ser aplicadas a los diferentes actores involucrados en estos procesos
- Biblioteca documental, donde se encuentran los documentos de procesos anteriores de evaluación y documentos oficiales institucionales
- Formato de Informe de Autoevaluación

Para acceder al sistema, se debe dar acceso al usuario. Como el usuario podrá modificar los documentos libremente, se le solicita al Director de Unidad Académica los nombres de los docentes que él estima deben tener acceso y de allí se le crea el perfil de usuario. Cabe destacar que existen 2 tipos de usuarios: el usuario lector y el usuario editor.

Las características del sistema creado, permiten decir que se cumplieron los objetivos toda vez que:

- Mantiene el formato original de los documentos de la CNA ocupados por las agencias acreditadoras
- Permite el manejo en línea de los documentos y por varios usuarios a la vez
- Guarda los documentos históricos
- Facilita la aplicación de encuestas
- Hace más eficiente el proceso de completación de información de los formularios, disponibilizando un mayor tiempo para la elaboración del Informe de Autoevaluación y otras actividades relacionadas al aseguramiento de la calidad

El proyecto de ejecución e implementación de esta práctica, nace en la Vicerrectoría Académica de la Institución. Es por ello que le solicitó a la Unidad de Aseguramiento de la Calidad verificara el correcto funcionamiento de él y comenzará un plan piloto con algunas carreras.

El sistema se comenzó a utilizar con algunas carreras a finales del año 2014 y las percepciones de uso de parte de los docentes que han sido usuarios del sistema, han sido favorables, principalmente dado que destacan la facilidad en el logro de la información de carácter institucional y el manejo de una sola versión de los documentos.

A los potenciales usuarios (programas de formación) se les dividió en 2 grupos. Aquellos cuya vigencia de acreditación vencía dentro de un año y aquellos a los cuales les queda un tiempo mayor de vigencia. Al primer grupo se le invitó a una capacitación en el sistema para mostrarle las bondades y la manera de uso. Se les entregó a cada participante (14 en total) un manual de uso.

4. Evaluación y revisión de la Práctica

Se realizó un pilotaje con 3 carreras a las que se les generó los documentos propios del sistema de acreditación; específicamente el Formulario C se generó para los años solicitados (este formulario exige la información de datos duros de los 3 últimos años). Un problema que se reportó fue de dificultad para acceder al sistema situación que fue resuelta internamente pues era un problema de configuración de usuario; los otros problemas no tuvieron que ver con el sistema propiamente tal sino con el ser usuarios novatos donde muchas de las utilidades y su forma de operar, se desconocían.

La evaluación que se hizo del sistema fue positiva. Principalmente los docentes a cargo destacaron el hecho de que los documentos se generaran incluyendo desde un primer momento, la información de carácter institucional tanto cuantitativa (Formulario C), como cualitativa (Formulario A). De la misma manera, se relevó: el manejo de encuestas en un sistema interno y el importante ahorro de tiempo que permite el sistema.

No es menor destacar la flexibilidad de los documentos que se generan y que son trabajados por los docentes; por una parte, la información de orden cualitativo que ofrece, puede someterse a evaluación y de ser necesario, puede cambiarse dado que se entrega en Microsoft Word y se maneja como cualquier archivo Word. Por su parte, el Formulario C fue diseñado de tal manera que mientras se está trabajando, cada ítem que se pregunta ofrece un casillero con el valor institucional y un casillero en blanco al lado del primero, en que el docente a cargo puede anotar otro valor si lo considera pertinente. Estas diferencias son mínimas pero pueden presentarse debido a la fecha en que el sistema consulta la base de datos institucional. Por ejemplo, el número de alumnos matriculados en marzo de un año, no es igual al número de alumnos matriculados en el mes de junio del mismo año donde ya se ha producido la matrícula vía casos especiales.

La impresión a papel también fue bien evaluada. Los Formularios A y B y el Informe de Autoevaluación, se generan en archivos Word; los formatos originales de los Formularios A y B se mantienen inalterables. El Formulario C se exporta a Excel y se genera con un solo valor, ya sea el valor institucional o el valor ingresado por el docente. El formato tan característico del Formulario C se mantiene tal cual al imprimirlo.

5. Carácter Innovador de la Práctica

La automatización en la generación de los documentos oficiales solicitados por los procesos de acreditación y en el formato original, da a esta práctica su carácter innovador.

Se complementa lo anterior con la posibilidad que da esta práctica de almacenar, de forma ordenada, los documentos generados a través del tiempo, disponibilizándolos para análisis posteriores que permitan tomar decisiones informadas en la línea del aseguramiento de la calidad.

Los documentos que se generan en línea y que permiten hacer más eficientes los procesos de autoevaluación y acreditación son comunes a todas las universidades del país que participan del sistema de aseguramiento de la calidad nacional, de tal manera que es absolutamente transferible la práctica.

Las recomendaciones posibles de hacer más que nada van por el lado de evaluar correctamente algunas decisiones a tomar. Así, se hace necesario evaluar ventajas y desventajas de:

- que el sistema permita trabajar en línea pero guardando automáticamente la información incorporada en un solo archivo al que pueden acceder en un mismo momento varios usuarios y que solo se descargue una vez completo el documento. Esto porque al descargar los documentos, se generan versiones que podrían, eventualmente, seguirse trabajando en el computador personal dando origen a diferentes versiones. Esto obliga a trabajar con el sistema operativo Windows
- dar la posibilidad o no de considerar el valor propuesto institucional y su sustitución por otro valor, pues existe el riesgo de que se incorpore un valor erróneo

- que las encuestas se puedan modificar en sus preguntas. Esto puede llevar a la inclusión de preguntas que no tengan relación con los procesos de autoevaluación y acreditación.

6. Divulgación de la Práctica

Dentro de las actividades de difusión, estuvieron:

- elaboración de un díptico que se distribuyó masivamente al interior de la Universidad
- se realizaron 2 jornadas de capacitación en el sistema, con docentes de diferentes programas de formación que serían futuros usuarios de él
- se compartió la práctica con docentes visitantes de otras universidades nacionales. Tal es el caso de las Universidades de Magallanes y Católica del Norte.

La práctica tiene su página web pero por contener información interna institucional, no está disponible a cualquier persona, sino solo a los usuarios registrados (<http://aseguramientocalidad.ucv.cl>).

7. Fuentes Complementarias

<http://telescopi.otalca.cl/plataforma/inc/imagehosting/tmp/111c9347cb.docx>

8. Archivos Adjuntos

- 1.- [Capacitación en sistemas de apoyo a procesos de autoevaluación y acreditación julio 2015.docx](#)
- 2.- [Capacitación en sistemas de apoyo a procesos de autoevaluación y acreditación julio 2015.docx](#)