

IMPACTO DE LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

Presentación

La Universidad de Concepción tiene por objeto crear, transmitir y conservar la cultura en sus más diversas manifestaciones. Es una institución autónoma, que cuenta con personalidad jurídica, constituida como corporación de derecho privado.

La corporación es administrada por un directorio integrado por el rector, quien lo preside, con el título de presidente, y por diez directores, elegidos por una Junta de Socios integrada por académicos y por personas naturales y jurídicas representativas de la región.

Forman también parte de ella otras instituciones de educación superior, como la Sociedad Educacional Profesional Atenea, que cobija al Instituto Profesional Virginio Gómez, y la Sociedad Educacional UdeC S.A., con el Centro de Formación Técnica Lota-Arauco. La Universidad de Concepción junto con las instituciones antes mencionadas cubren articuladamente todo el espectro de la educación superior.

Calidad de la gestión

La acreditación institucional, independientemente de los ámbitos o áreas que haya sometido a evaluación la Comisión Nacional de Acreditación (CNAP), ha obligado a las instituciones involucradas a evaluar la calidad de su gestión en los distintos espacios de su quehacer. Por otra parte, las acreditaciones de las carreras y programas han contribuido significativamente a este propósito.

Aunque es innegable que los procesos de acreditación son importantes para todas las instituciones, dada la cercanía de la finalización de dichos procesos, especialmente el institucional, no es posible visualizar aún los impactos y nudos críticos a largo plazo. Sin embargo, a través de estos procesos es posible confirmar la importancia de la existencia de ciertos instrumentos o mecanismos aseguradores de la calidad.

Un aspecto relevante en la calidad de la gestión fue la creación del Programa de Calidad Institucional (PCI), que tiene como objetivos incentivar la creación de una cultura de la calidad en la comunidad universitaria, contribuir con propuestas que mejoren la calidad del trabajo universitario y proporcionar información a la comunidad y a la sociedad sobre la calidad de los servicios que presta la universidad. Para ello, dispone de un Consejo Institucional de Calidad, organismo colegiado integrado por el rector, vicerrector, vicerrector de Asuntos Económicos y Administrativos, directores de Docencia, Investigación, Posgrado, Estudios Estratégicos, y seis académicos de las dos más altas jerarquías designados por el rector, con conocimiento del Consejo Académico.

Dentro de sus funciones más relevantes están la formulación, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI), así como conducir y coordinar los procesos de acreditación e involucrar a la universidad en procedimientos de análisis de mejores prácticas.

Uno de los mayores impactos que los procesos de acreditación han tenido en la calidad de nuestra gestión es la confirmación de que la formulación de un PEI coherente, lógico, funcional, con visión de futuro, nos permite monitorear y evaluar en forma sistemática el cumplimiento de los objetivos a través de indicadores de gestión.

El actual plan tiene un horizonte de planificación de cuatro años (2002-2006) y, actualmente, se encuentra en etapa de evaluación y actualización para proyectarlo hasta 2010.

El PEI establece y mantiene una dirección para la universidad a través de tres elementos: (1) explicita una visión de futuro, (2) convierte esta visión en una misión que define la finalidad de la universidad y (3) define las áreas temáticas prioritarias: desarrollo y fortalecimiento de las ciencias básicas y sus aplicaciones, desarrollo productivo y crecimiento económico, desarrollo humano y social, y cultural y artístico, el proceso de regionalización y modernización del Estado, y el fortalecimiento de la capacidad y eficiencia universitaria interna. Para lo anterior, el PEI establece 25 objetivos institucionales focalizados en cada uno de los ámbitos de acción universitaria (formación profesional, posgrado, investigación y creación artística, asistencia técnica para empresas y organismos, extensión académica y difusión cultural, y gestión institucional); considera 106 estrategias orientadoras para el cumplimiento de estos objetivos. Para operacionalizarlos y facilitar el seguimiento y evaluación del PEI se ha estructurado una batería de 90 indicadores de gestión –cualitativos y cuantitativos– que reflejan el compromiso que cada unidad o subunidad asume con los objetivos institucionales. Las facultades y departamentos tienen la opción de agregar estrategias y/o indicadores propias de su quehacer.

Con las referencias anteriores, los organismos centrales, las facultades y los departamentos implementan su propio plan estratégico conforme con su particular diagnóstico, elaborando y ejecutando sus propias acciones con amplia autonomía, y definiendo sus metas, pero siempre enmarcados en los objetivos y estrategias del PEI para garantizar la necesaria coherencia.

En consecuencia, es posible medir su desempeño real, compararlo con el indicador esperado y posibilitar la adopción de medidas correctivas.

En la formulación del plan estratégico de cada facultad, participan el decano, los jefes de carrera y los directores de programas de posgrado, además de los consejos de carrera –que incluyen participación estudiantil–, los consejos directivos y los

consejos de Docencia, de Investigación y de Extensión. Los responsables del proceso en el plano departamental son el director de departamento y el Consejo de Departamento.

La periodicidad de las revisiones de las estrategias, acciones e indicadores es anual en la mayoría de las facultades. En 2004, el 85% de ellas realizó actualizaciones o cambios en sus estrategias, acciones e indicadores para alcanzar las metas propuestas.

El seguimiento y evaluación del PEI requiere información válida y confiable para la toma de decisiones, la que se obtiene de diferentes sistemas corporativos que soportan la gestión de la institución.

En conjunto con las disposiciones estatutarias de la corporación, estos elementos pretenden motivar a cada miembro de la comunidad universitaria para contribuir al logro de los propósitos institucionales.

Sistemas corporativos

En materia de gestión estratégica, la Universidad de Concepción ha reconocido la importancia de contar con sistemas de información de alta calidad, orientando el desarrollo al cumplimiento de los propósitos y objetivos institucionales y a mejorar la gestión y la calidad del servicio que ofrece. En el proceso de acreditación institucional, las bases de datos corporativas probaron su efectividad y pertinencia permitiendo efectuar seguimientos y dimensionar el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En este contexto, la universidad ha puesto especial énfasis en desarrollar un conjunto de sistemas corporativos orientados a apoyar íntegramente sus procesos internos en todas sus áreas. Cada una de las etapas del desarrollo, construcción y mantenimiento de estos sistemas se rigen por las instrucciones entregadas por cuerpos directivos de la universidad en materia de gestión estratégica.

Dentro de este conjunto de bases de datos corporativas destaca el Sistema de Administración Curricular (SAC) como uno de los principales mecanismos de autorregulación del quehacer estudiantil de pregrado. Tiene como objetivo general el registro académico completo de los alumnos y el funcionamiento de carreras, asignaturas y trabajo docente. El SAC cuenta, además, con las plataformas Infoalumno e Infodocente, que se han posicionado como importantes herramientas de trabajo para distintos grupos de usuarios.

Infoalumno es una aplicación que permite al alumno tener acceso directo a su información personal, académica histórica y del semestre, financiera, entre otras. Además, se permite la extensión de las actividades de una asignatura fuera de las salas de clases, con mayor participación en la atención de los estudiantes. Infodocente es la contraparte docente de Infoalumno. Permite a los docentes consultar información de sus alumnos, publicar documentos, mensajes en línea, enviar correos, ingresar notas, ingresar planificaciones, entre otras facilidades.

Otro sistema de relevancia es la Base de Datos Académica (BDA), un instrumento clave en la calidad de la gestión de las unidades. Mantiene el registro oficial de todas las actividades académicas que se realizan en la institución, centraliza la información de todos los sistemas corporativos de la universidad, como son: Sistema de Registro Curricular, de Docencia, de Investigación, de Personal y de Extensión. Genera un sistema de salida que contiene información relevante para la gestión en distintos niveles de la organización.

El análisis estratégico de cada una de las áreas en que la universidad se sometió a evaluación permitió definir algunos lineamientos y acciones de cambio que contribuirán a un mejoramiento en cada una de ellas. A continuación se presentan algunos aspectos detectados en el proceso de acreditación institucional que tienen relación con la calidad de la gestión en los ámbitos considerados.

Ámbito de la gestión institucional

En relación con la gestión institucional, la acreditación ha posibilitado la creación de instancias ejecutoras y operativas que han impulsado el desarrollo de una cultura evaluativa al interior de la institución, lo que ha permitido llevar a cabo con cierta fluidez los procesos de evaluación y acreditación de carreras y programas, por lo que, actualmente, se puede afirmar que el aseguramiento de la calidad es ya un proceso institucionalizado, con indicadores como referentes obligados para todas las unidades.

Algunos lineamientos estratégicos y acciones de cambio derivados del proceso de acreditación institucional son:

- Creación de un Fondo de Desarrollo Estratégico para establecer incentivos, monetarios y simbólicos, para docentes meritorios de pregrado; redefinir el marketing institucional; realizar una investigación de mercados y características de clientes, y formar líderes y gestores académicos.
- Redefinir procedimientos destinados a desarrollar planes de acción integrales: asignar prioridades, definir metas, establecer plazos y designar responsables de los planes.
- Mantener un clima laboral sano de motivación y respeto mutuo al interior de la institución y de las unidades respectivas y medir el clima organizacional y grado de satisfacción del personal.
- Mejorar el nivel de articulación vertical entre los distintos niveles educacionales de la corporación, y entre pregrado, posgrado e investigación.
- Rediseñar mecanismos de renovación de la planta académica para potenciar el recurso humano de la universidad.
- Desarrollar y operar un Sistema de Tablero de Mando Integral para la gestión, que permita monitorear y realizar seguimiento en línea a los distintos procesos universitarios.
- Asociar la promoción académica a las acciones de capacitación y formación pedagógica de los docentes.

Ámbito de la formación profesional

Las acreditaciones, como medio para mejorar la calidad institucional, han tenido un efecto importante al interior de las facultades y las carreras, las que han incorporado en sus planes de desarrollo estratégicos todas las acciones de mejoramiento consideradas en la autoevaluación y también han acogido las observaciones, sugerencias y recomendaciones derivadas de los informes de los pares evaluadores y acuerdos de la CNAP.

La acreditación de carreras ha incidido en procesos de reingeniería y rediseño curriculares, y en la reformulación de los perfiles profesionales basados en competencias. Para ello se consideraron la demanda social, la consulta a egresados, empleadores, académicos y expertos, una mirada crítica a los contenidos curriculares y a su selección y organización, estableciéndose los nexos con el posgrado y la educación continua, para delimitar qué es lo relevante de la profesión, acorde a las nuevas funciones y tareas que asumirán los futuros profesionales.

Efecto importante de los procesos de acreditación ha sido la valoración de la docencia y el perfeccionamiento requerido para implementar, desarrollar y evaluar los cambios curriculares, la incorporación de metodologías innovadoras con apoyo de las nuevas tecnologías y el uso de diversos instrumentos para evaluar tanto las competencias específicas como las genéricas que se orientan hacia el desarrollo integral de la persona y que, por tanto, requieren de evaluaciones cualitativas.

Como efecto positivo de la acreditación, debe destacarse el trabajo interdisciplinario de facultades y carreras, que ha permitido a equipos de docentes coordinar y desarrollar propuestas conjuntas de postulaciones a diversos fondos concursables. Las barreras disciplinarias ceden el paso a la integración del saber y la organización modular de contenidos empieza su concreción en los rediseños curriculares orientados por los nuevos perfiles profesionales.

Ámbito del posgrado

Como es sabido, en nuestro país la acreditación de los programas de posgrado, encomendada a contar de 2000 a la Comisión Nacional de Acreditación de Postgrado (CONAP), fue concebida como un sistema de supervisión para propiciar la consolidación de este nivel de formación. Para ello se adoptan criterios de excelencia reconocidos internacionalmente, políticas para el otorgamiento de becas a los estudiantes y para la asignación de recursos destinados a ofrecer una formación de calidad. La acreditación también tiene como objetivo proveer a la comunidad de información confiable acerca de la calidad de la oferta educativa, a fin de fortalecer su capacidad de elección.

En esta perspectiva, el proceso de acreditación institucional, iniciado mediante una autoevaluación, permite a la universidad identificar sus fortalezas y debilidades, como también las amenazas y oportunidades que podrían enfrentarse con la creación y desarrollo de algún programa de formación de posgrado. Este análisis interno, que obliga a formular lineamientos para el desarrollo institucional, limita el surgimiento de iniciativas grupales que se aparten de la orientación rectora expuesta en el PEI.

La confrontación de la propuesta institucional con otras del mismo país o del extranjero, favorece la búsqueda de la pertinencia y excelencia, posibilitando, asimismo, la homologación entre programas nacionales y extranjeros. Esto conduce hacia una mayor colaboración entre instituciones, manifestada, entre otros aspectos, en el intercambio de alumnos y académicos y en el desarrollo de nuevas líneas de investigación. La acreditación de programas es, entonces, importante para facilitar la transferencia de graduados entre países o entre programas de diferentes universidades. Como un programa acreditado genera confianza no sólo en los medios académicos, sino también en empresas y organismos públicos y privados, éstos ven en dicho programa una buena alternativa de inversión en educación para su personal.

La acreditación asegura, asimismo, que los fondos públicos para el apoyo a programas de posgrado, sea en infraestructura, becas y proyectos de intercambio académico, se destinan a iniciativas pertinentes y de eficiencia y eficacia aseguradas.

Pese a las manifiestas ventajas de la acreditación, existen riesgos que deben ser previstos y, esperamos, disminuidos. Uno de ellos es la natural tendencia a una homogeneización de la orientación y estructura de los programas, siguiendo el modelo de los exitosos. En una sociedad cambiante, la flexibilidad y la innovación no deben ser vistas como atípicas, sino apreciadas en su aporte al incremento de la diversidad. Ello obliga a que cada uno sea evaluado en su propio mérito, alentando la generación de propuestas atrevidas e innovadoras.

Otro riesgo es el peligro que representa la competitividad desmedida. Con la intención de disminuir la competencia, los programas se pueden restar a la cooperación y, al fin, encapsularse. En el caso de Chile, con una comunidad académica de tamaño reducido, es deseable un ambiente de cooperación abierto, sin que ello implique abandonar la necesaria búsqueda de la excelencia propia. Para ello se deben plantear incentivos a la competencia con cooperación, dos conceptos no contradictorios. Así, la acreditación por programas podría avanzar hacia una acreditación por redes.

Ámbito de la investigación y asistencia técnica

El proceso de acreditación institucional cumple un rol fundamental en la promoción, formulación, ejecución y gestión de los proyectos de investigación y desarrollo, y en la transferencia tecnológica. Desde el punto de vista de la promoción, el establecimiento de acciones, políticas y estrategias para una mejor comunicación con los clientes internos y externos, facilita enormemente la gestión y garantiza una mayor productividad y un mejor destino de los recursos invertidos en inducir demanda. De igual manera, facilita

la estandarización de procesos y profesionaliza la gestión, lo que, finalmente, se traduce en la creación de capacidades específicas para dicha función, tanto desde el punto de vista de los recursos humanos, como de infraestructura y operación.

Respecto de la formulación de proyectos científicos y tecnológicos, la acreditación institucional y las acciones derivadas de ella han permitido la creación de capacidades al interior de la universidad, así como un cambio organizacional dentro de la repartición que tiene a su cargo dicho servicio, para apoyar el trabajo de los investigadores en la formulación de proyectos, tanto para convocatorias de agentes públicos como privados. Esto se ha traducido en una mejor tipificación del servicio y apoyo entregado a los investigadores, en proyectos mejor formulados, en tasas de aprobación más altas y en aprovechamiento de oportunidades no contempladas en etapas anteriores. Desde este punto de vista, la Universidad de Concepción goza de un gran prestigio entre las instituciones de educación superior y los organismos públicos de financiamiento, por la capacidad desarrollada en la formulación y evaluación de proyectos científicos y tecnológicos.

En relación con la ejecución de proyectos, específicamente lo vinculado con la operación de los mismos, la universidad, producto del proceso de acreditación, ha desarrollado un conjunto de normativas y procedimientos que tienen como objetivo facilitar la tarea al equipo de investigación, poniendo a su disposición personal competente y entrenado en la gestión de proyectos de distinta naturaleza, y en fuente de financiamiento. Es así como la acreditación y las acciones complementarias derivadas de ella han conducido a la profesionalización de las acciones realizadas por los ejecutivos de proyectos, quienes controlan la evolución diaria de los proyectos, monitorean su realización y prestan ayuda en la elaboración de informes de avances, rendiciones y ejecución presupuestaria de éstos. Para ello cuentan con sistemas informáticos que dan cuenta de las necesidades de los proyectos y permiten

interactuar con los sistemas de rendiciones de los distintos fondos concursables.

Por otra parte, los procesos de contratación de personal y adquisiciones se realizan según procedimientos definidos por la autoridad competente y, para ello, se coordinan con los organismos y profesionales a cargo de dichas funciones en la universidad. Esto permite un adecuado proceso de control, tanto en la toma de decisiones como en la aplicación de las políticas y normativas establecidas por la autoridad.

La gestión de los proyectos en general involucra el proceso que va desde la formulación hasta la eventual transferencia de sus resultados y la negociación de los mismos. Con esta finalidad, la acreditación institucional ha incorporado ciertos cambios en el quehacer de la universidad en materia de investigación, desarrollo y vinculación con el medio, lo cual se ha traducido, como se señaló anteriormente, en cambios en la organización, en la creación de capacidades físicas y humanas, y en la definición de reglamentos. Un buen ejemplo es la creación del programa EMPREUDEC, que dispondrá de una completa infraestructura física al servicio de los investigadores y del sector externo, para potenciar la vinculación de manera de acercar la oferta con la demanda.

Coherente con lo anterior se ha creado recientemente un programa destinado al fomento y desarrollo de la capacidad emprendedora que, entre otras cosas, busca rescatar los mejores talentos para hacerse cargo de los resultados de proyectos de investigación y desarrollo susceptibles de transformarse en empresas, negocios y servicios. Por otro lado, y complementario con lo anterior, se ha creado una Comisión de Propiedad Intelectual, encargada de velar y cautelar la propiedad derivada de las actividades de investigación y creación, la cual ha evacuado un reglamento que permite unificar criterios y responsabilidades para la toma de decisiones en este sentido.

Vinculación con el medio

La vinculación con el medio constituye un mecanismo eficaz de relación con la realidad regional y nacional, y permite a la universidad orientar sus programas de docencia, investigación y creación para contribuir en mejor forma al desarrollo. Existe el convencimiento que la vinculación no debe darse en forma indiscriminada, sino ser dirigida y orientada a proyectos de particular jerarquía e interés, y en áreas donde la universidad presente un determinado nivel de excelencia. En esta área, los desafíos fundamentales se refieren a transmitir a la comunidad los avances científicos y tecnológicos, y la creación artística y difusión cultural.

La acreditación institucional ha permitido orientar las acciones de vinculación que lleva a cabo la universidad, para adaptarse y adelantarse a los cambios sociales, económicos, ambientales, tecnológicos y culturales de su entorno. Entre estas acciones destaca difundir la cultura hacia la comunidad, de modo de contribuir a enriquecer la visión de los habitantes de la región sobre los desafíos de la cultura contemporánea y las soluciones que el conocimiento de las ciencias y las humanidades les brindan para construir un mundo más solidario y una vida personal más plena.

Finalmente, por ser la vinculación con el medio una actividad de carácter eminentemente transversal, su gestión y administración obedecen a los procedimientos y normativas establecidas por la institución en su globalidad, pero que encuentran su adecuación en las unidades académicas que intervienen en su ejecución. Esto es, preferentemente los departamentos de las distintas facultades y los centros que responden a una organización distinta.

Recibido: 16 de mayo de 2006

Aceptado: 8 de junio de 2006