

Diálogos por la calidad: construyendo cultura de calidad, caso UNAE

Quality dialogues: building a culture of quality, the case of UNAE

Medina - Márquez, Sandra Pamela^{1,2,*}; Donoso - Vargas, Santiago Felipe^{1,3}

¹ Universidad Nacional de Educación - UNAE

² <https://ORCID 0000-0003-2894-5842>

³ <https://ORCID 0000-0002-3474-1849>

* sandra.medina@unae.edu.ec

DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v7i3.1415>

Resumen

En el año 2021 la Dirección de Calidad y Evaluación Institucional, asumió el reto de trabajar en la construcción de una cultura de calidad que le permita prepararse para el proceso de Autoevaluación Institucional con miras a la Acreditación, ya que la Universidad Nacional de Educación aún no ha participado en un proceso de Evaluación Externa por parte del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. El objetivo general de esta actividad fue llevar a cabo un proceso de análisis y autorreflexión sobre las funciones sustantivas y las condiciones institucionales que sostienen el adecuado funcionamiento de la universidad, a través de una metodología participativa, En este proceso participaron diferentes dependencias, al que por su esencia colaborativa se lo denominó "Diálogos por la Calidad". En este ejercicio se dio a conocer a la comunidad universitaria el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas del Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2019), con el objetivo de que cada unidad asuma el liderazgo y responsabilidad sobre los estándares de calidad que le corresponden de acuerdo con sus funciones y productos establecidos tanto en el Reglamento Orgánico de Gestión por Procesos como en el Estatuto. Otro objetivo de este proceso fue concientizar y preparar a la comunidad universitaria de cara a los procesos de evaluación interna y externa que nos llevarán a la acreditación. Como principal resultado, con esta estrategia se logró realizar un primer Diagnóstico Institucional plasmado en un conjunto de Alertas a nivel de las dependencias académicas y administrativas, las cuales forjaron una línea base de acciones de mejora que debe implementar cada dependencia para fortalecer la calidad de sus procedimientos y servicios

Palabras claves: Cultura de calidad, educación superior, diagnóstico institucional, mejora continua.

Abstract

In 2021, the Institutional Quality and Evaluation Directorate took on the challenge of cultivating a culture of quality that would allow it to prepare for the Institutional Self-Assessment process with a view to Accreditation since the National University of Education has not yet participated in an External Assessment process by the Council for Quality Assurance in Higher Education. The general objective of this activity was to carry out a process of analysis and self-reflection on the fundamental functions and institutional conditions that support the proper functioning of the university, based on a participatory methodology involving various departments, which, due to its collaborative essence, was called "Dialogues for Quality." During this process, the university community was informed about the External Evaluation Model for Universities and Polytechnic Schools of the Council for Quality Assurance in Higher Education (2019), with the objective that each unit assumes leadership and responsibility for the quality standards relevant to its functions and products as established in the Organic Regulation of Process Management and the Statute. Another objective of this process was to raise awareness and prepare the university community for the internal and external evaluation processes that will lead to accreditation. The primary outcome of this strategy was a first Institutional Diagnosis, which resulted in a series of alerts at the academic and administrative department levels, which served as a foundation for improvement actions to be implemented by each department to enhance the quality of its procedures and services.

Keywords: Quality culture, higher education, institutional diagnosis, continuous improvement.

1. Introducción

En el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas 2019, se define al aseguramiento de la calidad como:

Procesos continuos, altamente participativos, proyectados al mediano y largo plazo, pues solo la sostenibilidad en el tiempo y el enraizamiento en las prácticas académicas y organizacionales de los miembros de una institución, pueden garantizar que la calidad realmente se asegure. El aseguramiento de la calidad propende a la generación paulatina de una "cultura" de calidad en la vida institucional (CACES, 2019, p. 14).

Esta "cultura de calidad" debe convertirse en una política en la que cada estamento trabaje permanentemente, asumiendo la responsabilidad sobre la información que gestiona, siendo autorreflexivos para identificar sus fortalezas y debilidades para la creación de planes de mejora continua pertinentes y reales, con el objetivo de perfeccionar el trabajo desde adentro hacia afuera.

Muchas veces los procesos administrativos y académicos son vistos como procesos separados y que no guardan relación o dependencia unos con otros. Sin embargo, es necesario cambiar esta visión y alinear las tareas administrativas con la docencia y viceversa, puesto

que solamente esta interdependencia de funciones y roles las vuelve procesos sinérgicos que comparten un objetivo común - la búsqueda de la calidad educativa. Mediante esta interrelación necesaria y productiva, se facilita la gestión efectiva de cada uno de los procesos sobre los cuales transcurre el adecuado funcionamiento de la universidad.

Tomando como base el Modelo Pedagógico de la Universidad Nacional de Educación (UNAE), en donde se apuesta decididamente por la evaluación formativa como proceso de mejora; el enfoque de evaluación de la institución nace del principio de identificar oportunidades de mejora continua. En este contexto, la Dirección de Calidad y Evaluación Institucional (DCEI) es una dependencia que asesora, capacita y da seguimiento a los diferentes estamentos universitarios en el ámbito de sus competencias, respetando y valorando la experiencia de cada área de acuerdo a sus funciones.

Una de las funciones de la DCEI es aportar a la creación de la cultura de calidad, en la que todos los estamentos de la UNAE realicen sus funciones desde una mirada crítica y proactiva que contribuya a la mejora continua no únicamente enfocándose a los requerimientos externos, sino como una política instaurada que contribuya al fortalecimiento institucional.

La UNAE aún no ha participado en procesos de Autoevaluación Institucional o de Evaluación Externa, por lo que resulta apremiante preparar a la comunidad universitaria para conocer sobre estos procesos, concientizando sobre la necesidad de que cada dependencia tiene responsabilidad sobre el aseguramiento de la calidad y mejora continua, para lo cual deben ejecutar adecuadamente sus procesos, trabajar en la realización efectiva de sus productos y crear, organizar y resguardar minuciosamente sus fuentes de información, de tal manera que se pueda cumplir con cada uno de los estándares que plantea el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas CACES 2019.

La DCEI trabaja por el aseguramiento de calidad educativa, en razón de lo cual desde el año 2018 se han venido realizado varios encuentros con la comunidad universitaria para dar a conocer lo que establece el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas CACES 2019; sus funciones sustantivas, dimensiones, estándares, componentes y elementos fundamentales, desde una mirada crítica y reflexiva, por lo que se consideró necesario aplicar una metodología de transferencia de información y sensibilización sobre los requerimientos del Sistema de Educación Superior ecuatoriano para alcanzar la acreditación de la UNAE; dando origen así a los Diálogos por la Calidad en el año 2021.

Si bien el trabajo desarrollado - llamado "Diálogos por la Calidad" - no es considerado como un proceso de Autoevaluación Institucional, debido entre otras cosas a que la forma de cómo fue aplicada difiere de lo que plantea el Modelo de Evaluación Externa 2012 en cuanto a niveles de exigencia, sistematicidad, metodología propuesta y recursos; ésta, resultó ser una actividad previa muy necesaria para contextualizar a la comunidad universitaria sobre el proceso de evaluación externa, puntualizando la importancia de disponer de normativas, procesos efectivos y manejo de fuentes de información que nos permitan dar cumplimiento a los diferentes estándares de calidad educativa.

El primer objetivo de los Diálogos por la Calidad fue crear una cultura de calidad institucional, puesto que la UNAE no ha sido partícipe de un proceso de evaluación externa, por lo que se desconocía su importancia y su impacto para la acreditación de la universidad. Pero más allá de eso, la cultura de calidad es lograr que cada dependencia asuma el compromiso de trabajar por la mejora continua, sabiendo que siempre se puede mejorar, con procesos optimizados y efectivos que garanticen la veracidad y fiabilidad de la información que manejan.

En segundo lugar, dar a conocer a la comunidad universitaria lo que establece el Modelo de Evaluación Externa de UEP 2019 con miras a la acreditación, sensibilizar a las diferentes unidades sobre la importancia de trabajar por el aseguramiento de la calidad a todos los niveles, empoderar a cada dependencia en el liderazgo y responsabilidad que asumen sobre el cumplimiento de los estándares del modelo, así como identificar propuestas de mejora para implementar en sus procesos. Otro objetivo fue puntualizar que el aseguramiento de la calidad en la UNAE es una tarea de toda la comunidad universitaria, así como la necesidad imperante de que cada dependencia se involucre en este proceso.

Este ejercicio fue muy significativo para la UNAE, ya que permitió realizar un primer Diagnóstico Institucional que forjó la línea base para la identificación de dificultades (Alertas) que pueden empezar a ser subsanadas a partir del planteamiento de un plan de mejoras en relación a las funciones sustantivas y condiciones institucionales, con el fin que en un futuro conseguir la acreditación de la UNAE.

2. Metodología

El presente trabajo se desarrolló fundamentándose en el paradigma hermenéutico, conectándose a través de un enfoque cualitativo que se centró en la interacción directa con los participantes, recogiendo sus puntos de vista, experiencias personales desde las actividades que realiza cada dependencia e interpretaciones propias.

La metodología usada por la Dirección de Calidad y Evaluación Institucional fue la sistematización de experiencias, la cual Isaac (2009) la [A1] [A2] refiere como la relación dialéctica que se establece entre teoría y práctica, la cual origina conocimientos que, sistematizados, fecundan la teoría, y esta; propicia la interpretación, explicación y proyección de la práctica, conformando un binomio constantemente atravesado por la crítica y la reflexión. La sistematización "proporciona saberes esenciales de los fenómenos y procesos, de sus tendencias de desarrollo y regularidades, leyes y teorías, permitiendo predecir su comportamiento futuro a la vez que distingue lo esencial de lo fenomenológico y la comprensión de su transformación dialéctica" (Leonard-Rodríguez, 2015).

Dentro de este proceso, la DCEI cumple la función de acompañar a las dependencias de la UNAE en las acciones que cada una emprenda para alcanzar la calidad desde su rol específico, "porque se quiere aprender de las prácticas acumuladas para mejorar las mismas, generar aprendizajes, elaborar nuevos conocimientos, comunicarlos y compartirlos con otras personas y organizaciones" (p. 112), así como motivar encuentros entre dependencias que permitan la articulación de las funciones sustantivas y propiciar la discusión y acuerdos sobre el liderazgo o corresponsabilidad en los estándares y los proceso que cada dependencia ejecuta de manera que contribuyan al fortalecimiento de la institucionalización de la UNAE.

A través de la investigación acción participativa, que según (Durston y Miranda, 2002) "los objetivos de la investigación son conocidos no sólo por los investigadores, técnicos y encuestadores sino también por la propia comunidad, constituyéndose un proceso de investigación conjunto y una efectiva democratización del conocimiento" (p.11), se pudieron identificar las dificultades o limitaciones que afronta cada dependencia desde sus funciones establecidas y lo que CACES evalúa, así como también se establecieron estrategias de mejora. El enfoque cualitativo permitió obtener información para interpretar y comprender hechos

de la realidad que surgen en el entorno de la UNAE, asumir responsabilidades de acciones de acción en el contexto de cada dependencia y establecer situaciones de mejora, para así desarrollar una cultura de calidad.

Monje (2011) explica que, la investigación cualitativa, se plantea, por un lado, que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones y experiencia, ya sean propias o de los demás. Por otra parte, los investigadores se aproximan a una situación real y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores.

Como técnicas se ha utilizado el análisis documental y grupos de discusión, registros anecdóticos y el análisis de casos. Para el análisis documental se revisó el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas CACES (2019), el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2016) y el Estatuto de la Universidad Nacional de Educación UNAE (2015). Los grupos de discusión estuvieron conformados por el personal administrativo de la DCEI, los directores de dependencias y algunos de sus colaboradores.

Para iniciar los Diálogos por la Calidad, en primera instancia el equipo base de la DCEI, se diseñó una matriz que recoge las especificaciones del Modelo de Evaluación Externa de UEP 2019 contextualizadas a las competencias que establece el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y el Estatuto de la Universidad Nacional de Educación UNAE. En esta matriz se asignó a cada dependencia los estándares que le corresponden con base en sus competencias y las actividades que realiza, con base en un estudio y análisis de sus funciones en Estatuto.

Con base a la matriz elaborada se diseñaron fichas que resumen el contenido del estándar, al igual que los ejes, dimensiones, componentes y elementos fundamentales, así como también las fuentes de información inherentes a cada estándar. Además, se incluyeron algunas puntualizaciones que establece la "Guía de apoyo del par evaluador sobre el Modelo de Evaluación Externa de UEP 2019", emitida por el CACES.

Previo al inicio de los Diálogos por la Calidad en coordinación con las dependencias participantes, se estableció un cronograma de encuentros virtuales, cuya primera etapa se llevó a cabo desde el inicio del mes de junio de 2021 y la segunda etapa tuvo lugar a mediados de julio, completando el proceso en el mes de septiembre.

En estos diálogos participaron los líderes de quince dependencias de la UNAE: Coordinación de Gestión Académica de Grado, Dirección de Vinculación con la Sociedad, Coordinación de Investigación, Coordinación Pedagógica, Dirección de Soporte Tecnológico, Dirección de Tutorías, Dirección de Bienestar Universitario, Secretaría General, Dirección de Planificación y Proyectos, Dirección de Innovación, Dirección de Infraestructura, Dirección de Biblioteca, Dirección de Relaciones Interinstitucionales, Nacionales e Internacionales, Coordinación Académica de Posgrados, Dirección de Prácticas Preprofesionales.

Los Diálogos por la Calidad se llevaron a cabo en dos encuentros con las diferentes dependencias. Durante el primer encuentro se realizaron las siguientes actividades:

1. Análisis del resumen y directrices generales sobre lo que establece el Modelo de Evaluación Externa de UEP 2019 sobre el cumplimiento de los estándares.
2. Se socializaron las fichas de estándares a cada dependencia, con el objetivo de analizar las competencias con relación a lo planteado en las referidas fichas,

definir si dichas competencias le corresponden o si el liderazgo y responsabilidad debe ser transferida o compartida con otras dependencias y finalmente generar un posicionamiento sobre su responsabilidad al respecto.

3. Para plasmar el análisis interno de la información entregada a cada dependencia la DCEI diseñó un instrumento de registro de esta información, la cual debía ser remitida a la DCEI en los quince días posteriores al diálogo, con la finalidad de asumir las responsabilidades y el compromiso de trabajar en procesos y acciones enfocadas al cumplimiento de estándares para acreditación.

Esta actividad generó un proceso mediante el cual cada dependencia además de recibir la información generada por la DCEI comunicó sus necesidades, teniendo presente el contexto real de la UNAE, información que la DCEI sistematizó a manera de Alertas cuyo resumen se detalla en los resultados.

Durante el segundo encuentro con las diferentes dependencias se realizaron las siguientes actividades:

1. Análisis y revisión conjunta de la información plasmada en las matrices enviadas a la DCEI, de existir alguna observación o sugerencia, estas fueron apuntadas para actualizar las matrices.
2. Lectura de los Acuerdos por la Calidad, en los cuales se asumen los compromisos, el liderazgo y responsabilidad sobre cada uno de los estándares, en dicho documentos cada dirección se compromete a ejecutar las acciones necesarias para alcanzar el cumplimiento satisfactorio de los estándares que establece el Modelo de Evaluación Externa de UEP CACES 2019.
3. Una vez depuradas las matrices y socializado el Acuerdo, la DCEI envía por correo electrónico.
4. Envío del Acuerdo por la Calidad firmado por la Directora de la DCEI, para en lo posterior recibir el documento firmado.

Una vez se obtuvo la respuesta por parte de cada dependencia se procedió con la remisión y firma del documento de "Acuerdos por la Calidad" cuyo contenido hace referencia a:

- Base normativa legal vigente que rige la educación superior.
- Establecimiento de compromisos por el aseguramiento interno de la calidad.
- Descripción de los procesos base para la acreditación derivados del Modelo de evaluación externa de UEP CACES 2019, bajo el liderazgo de la unidad correspondiente.
- Firma de los suscriptores del documento.

Toda esta información fue sistematizada y reposa en los archivos de la DCEI.

3. Resultados

Dado el carácter participativo con el que se concibieron y desarrollaron los Diálogos por la Calidad, se pudo realizar el levantamiento de información de cada dependencia, lo que sirvió como un primer diagnóstico institucional para crear planes de trabajo que permitan solventar las problemáticas encontradas, realizando un análisis de importancia de cada una y priorizando las acciones. Alta cuando es una problemática que se puede resolver en un tiempo corto o su mejora fundamental para la correcta realización de ciertos procesos. Media cuando se la podría llevar a cabo a mediano plazo o depende de otras acciones previas. Baja cuando al momento no es posible ejecutar mayores cambios debido a necesidades institucionales o su impacto por ahora no es tan significativo dentro de los procesos universitarios.

A continuación, se detallan los principales resultados en la Tabla 1:

Tabla 1: Resultados por dependencia

Dependencia	Alerta	Prioridad
Coordinación de Gestión Académica de Grado	Existen estándares que deben ser analizados y asumir responsabilidad conjunta con otras dependencias como la Coordinación Pedagógica, Direcciones de Carrera y Vicerrectorado Académico.	Alta
	En cuanto a la distribución del tiempo del personal académico, se prioriza las horas de docencia en función de los paralelos y número de estudiantes. Se intenta cumplir en lo posible la solicitud de asignación de horas para Investigación, sin embargo, la realidad y la priorización de las necesidades institucionales lo impiden.	Baja
	Se sugiere que antes de lanzar una convocatoria de investigación se consulte con esta dependencia el número de horas reales disponibles para investigación, y en función definir cuántos proyectos de investigación es posible aprobar.	Alta
	Se sugiere la creación en Estatuto para la Unidad de Gestión de Titulación, ya que actualmente existen únicamente comisiones de titulación al interior de las carreras.	Media
	En cuanto a la divulgación de los resultados de eventos académicos, no existen documentos y evidencias. Estos eventos se realizan a partir de las actividades propuestas desde las carreras, por lo tanto, se debe solicitar la elaboración de informes de resultados de los eventos académicos efectuados.	Media
	La socialización de los eventos académicos está a cargo de las carreras y es necesario establecer un procedimiento para llevarlos a cabo.	
	Con respecto al trabajo con los estudiantes con necesidades educativas especiales, se considera involucrar a las Direcciones de: Tutorías, de Carrera, Bienestar Universitario y Coordinación Pedagógica.	Alta
En el estándar relacionado con la formación a ecuatorianos en el extranjero, no existe una dependencia a la que se le haya asignado esta competencia, ni en el Estatuto ni el Reglamento Orgánico por Procesos. Se sugiere que esta función sea asumida por el Vicerrectorado Académico, la Coordinación de Gestión Académica de Grado y Educación Continua.	Media	

	<p>Para cumplir el proceso de carga de información en el Sistema de Información Integral de Educación Superior, se solicita validar efectivamente la información de los distributivos y que a pesar de los cambios que se presenten durante el ciclo, se puedan ajustar los distributivos de todos los docentes a tiempo completo, medio tiempo o tiempo parcial según sea el caso.</p> <p>Es necesario definir una fecha tope para la presentación del distributivo antes de iniciar el ciclo y cumplir con la entrega en la fecha establecida.</p>	Alta
	El Sistema de Gestión Académica es muy frágil. La información de los docentes no está actualizada. No existe comunicación efectiva entre la Coordinación de Gestión Académica de Grado y Talento Humano.	Alta
	Con respecto a la información de los Técnicos Docentes, pertenecen a diferentes direcciones (Bienestar, Vinculación, Profesionalización, etc.), las bases de datos no están actualizadas, es necesario que Talento Humano tenga pleno conocimiento de la ubicación de este personal.	Baja
Dirección de Vinculación con la Sociedad	Actualmente la Dirección de Vinculación no cuenta con una metodología adecuada que les permita medir el impacto que tienen los proyectos de vinculación ejecutados en la comunidad.	Media
	Uno de los mayores desafíos que enfrenta la Dirección de Vinculación es lograr articularse con las otras funciones sustantivas.	Alta
	Se solicita que la Dirección de Procesos y Seguimiento colabore con una capacitación a los docentes que participan en proyectos de vinculación sobre la Metodología del Marco Lógico, que es la que utiliza esta dependencia para sus procesos. Así como también se solicita apoyo en la construcción de la metodología del Marco Lógico a aplicar en la UNAE.	
	Se solicita establecer la corresponsabilidad de la Coordinación de Posgrados en relación al estándar relacionado con las prácticas de posgrados. Actualmente los programas de la UNAE no contemplan esta actividad, sin embargo, es posible que en la creación de nuevos programas sean actividades requeridas o necesarias.	Media
Coordinación de Investigación	Depurar información sobre publicaciones que se debe cargar al Sistema de Información Integral de Educación Superior, competencia recientemente transferida a la Dirección de Editorial.	Alta
	Luego de haber analizado los estándares de investigación con el Vicerrectorado de Investigación se ha determinado que el liderazgo sobre los mismos recaiga sobre esta instancia, estableciendo como corresponsable a la CORI.	Alta
Coordinación Pedagógica	En reunión sostenida con el Vicerrectorado de Investigación y Posgrados se identificó la necesidad de contar con Reglamentos de Movilidad, tanto para docentes en formación de posgrados, como para estudiantes.	Media
Dirección de Soporte Tecnológico	El Sistema de Gestión Académica es vulnerable, no es factible garantizar la integridad de la información, debido a los constantes requerimientos de las dependencias sobre cambios en los módulos del sistema.	Alta
	Hace falta personal para cumplir con los requerimientos de todas las dependencias de la UNAE.	
	No existen procesos que permitan organizar mejor el trabajo de la Dirección, identificando adecuadamente entre lo urgente y lo importante.	

Dirección de Bienestar Universitario	En el apartado referente a la igualdad de oportunidades en cuanto al acceso, permanencia y culminación de actividades, la responsabilidad se comparte con Secretaría General, Coordinación Pedagógica, Tutorías, Coordinación de Gestión Académica de Grado, Talento Humano.	Alta
	Esta función no está normada en Estatuto. Deben existir protocolos de admisión para personas que pertenecen a grupos de atención prioritaria (Secretaría), y acciones afirmativas establecidas (Talento Humano).	
	Con respecto al estándar E2: espacios de cuidado infantil, se considera que se necesita la participación de otras unidades como la Dirección de Carrera de Educación Inicial, Dirección de Vinculación, Dirección de Infraestructura y Dirección Administrativa.	Alta
	Con respecto a las funciones de Seguridad Ocupacional no están establecidas en el Estatuto. La elaboración del Plan de Emergencia Institucional debe estar establecida en el Estatuto.	Alta
Secretaría General	En el Estatuto no se establece las funciones de la Secretaría General en el cogobierno, no hay normativa de respaldo a estas funciones.	Alta
	No existen reglamentos internos para el manejo del archivo institucional (en proceso de aprobación), además se deben dar los lineamientos para el manejo del archivo y capacitar a las diferentes dependencias.	Alta
	Continuar trabajando en procesos de capacitación con respecto a la carga de información al SIIES, puesto que este año se han identificado algunos inconvenientes que han tomado mucho tiempo resolver con respecto a la carga de información desde el año 2015.	Alta
	Falta de infraestructura adecuada	Media
Dirección de Planificación y Proyectos	La Dirección de Planificación no remite la matriz de validación sobre los estándares asignados a esta dependencia y tampoco existe respuesta a convocatoria para firma de acuerdos.	Alta
Dirección de Innovación	No se integra a la Dirección de Innovación para la reforma actual del estatuto.	Alta
	Falta de personal para trabajar en la Dirección, se sugiere la integración de un técnico docente.	
Dirección de Biblioteca	Los docentes no manejan el sistema informático en el cual se debe registrar la bibliografía principal de los sílabos, esto con el objetivo de poder tener informes sobre el uso de la bibliografía efectiva dentro de cada carrera y asignatura.	Alta
	Esta alerta ya fue resuelta durante el mes de noviembre se capacitó a docentes sobre el uso de este sistema, aunque hay que seguir motivando desde las direcciones de carrera para que este sea un proceso continuo.	
	Falta de infraestructura adecuada	Media
	En el Estatuto no hay dueño de proceso para la compra de software para investigación (ej.: Atlas.Ti, NVivo). Las compras relacionadas con software para biblioteca sí se encarga la Dirección.	Alta

Dirección de Relaciones Interinstitucionales, Nacionales e Internacionales	Es necesario crear un Plan de Internacionalización de la UNAE, realizado con el apoyo de todas las áreas bajo la coordinación de la Dirección líder.	Alta
	La UNAE no cuenta con un Vicerrector/a de Internacionalización, todo está a cargo de la dirección, a pesar de tener funciones establecidas en el Estatuto y en el Reglamento Orgánico por Procesos.	Alta
	Para el modelo de evaluación de la UNAE se sugiere considerar indicadores para la planificación, ejecución y resultados de convenios nacionales e institucionales.	Media
Coordinación Académica de Posgrado	En el estándar relacionado con la capacitación a ecuatorianos en el exterior, no hay una unidad que esté a cargo de este estándar ni en el Estatuto ni el Reglamento Orgánico por Procesos.	Baja

Elaboración propia: Dirección de Calidad y Evaluación Institucional

4. Discusión y recomendaciones

Los Diálogos por la Calidad permitieron dar a conocer el Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas CACES 2019, con sus componentes, dimensiones, estándares y fuentes de información, como instrumento básico para la evaluación externa. Fue un ejercicio preparatorio para conocer el proceso a manera de un primer acercamiento o simulacro de evaluación.

Se lograron establecer las responsabilidades y el liderazgo de cada dependencia sobre sus estándares con el objetivo de prepararse para el primer proceso de Autoevaluación Institucional a realizarse en el año 2022. Los compromisos por el aseguramiento interno de la calidad que cada una de las dependencias asume dentro de su liderazgo, implican:

- Asumir la identificación, planificación e implementación de acciones de mejora continua en cada una de las etapas de los procesos institucionales, sus componentes y fuentes de información, en calidad de líder de proceso.
- Coordinar con otras dependencias que participan directa e indirectamente en los procesos a su cargo, orientándose al cumplimiento de los objetivos y resultados.
- Asegurar la implementación de políticas de recolección, almacenamiento, procesamiento y reporte de la información derivada de los procesos a su cargo, que garanticen la fiabilidad, integridad, disponibilidad oportuna y coherencia con la normativa vigente y requerimientos internos y de las entidades del Sistema de Educación Superior (SES).
- Participar en las actividades de aseguramiento de la calidad convocadas por la DCEI.
- Colaborar en la contextualización de criterios de calidad e identificación de estándares propios de la UNAE, que permitan asegurar la calidad desde su identidad.
- Mantenerse actualizado en lo referente a la normativa interna y aquella emitida por las instituciones que integran el Sistema de Educación Superior.
- Participar activamente en el diseño e implementación de las mejoras institucionales.

La mayoría de las dependencias participaron activamente en las convocatorias realizadas por la DCEI y han asumido el liderazgo y responsabilidad sobre los estándares que les corresponden, este conocimiento es el primer paso para contribuir al aseguramiento de la calidad en la UNAE desde la competencia de cada dependencia.

Existen ciertas limitaciones para poder cumplir con algunos de los estándares, sea porque la UNAE es una universidad joven que aún no tiene institucionalizados ciertos procesos, eso causó algunas preocupaciones en los directores de departamentos puesto que, existen situaciones que limitan su accionar y la resolución no se encuentra bajo su competencia. Además, el modelo de evaluación no está contextualizado a la realidad de la UNAE por lo que frente a una evaluación externa será necesario ajustar ciertos procesos y fuentes de información para poder responder efectivamente al aseguramiento de la calidad.

A través de esta actividad, la DCEI preparó a la comunidad universitaria para los procesos de autoevaluación y evaluación externa, orientando los procedimientos y ayudando a identificar vacíos normativos, de procesos o de fuentes de información en cada uno de los estándares, aportando también a la construcción de estrategias de mejora a corto, mediano o largo plazo para cada una de las dependencias.

Se recomienda orientar acciones para articular las funciones sustantivas a través de proyectos institucionales que involucren a toda la comunidad universitaria. La Dirección de Procesos Institucionales y Seguimiento deberá realizar una auditoría de procesos que permita crear los procesos que faltan, así como también definir los líderes de aquellos procesos que constan en el modelo, pero, que la UNAE no los tiene establecidos aún en sus documentos normativos, tomando en cuenta que algunos pueden tener una responsabilidad compartida entre varias dependencias.

A pesar de que los Diálogos por la Calidad no pueden ser considerados como un ejercicio formal de autoevaluación puesto que difiere de la metodología que se aplica en ese caso, este ejercicio representó una oportunidad para crear una cultura de calidad en la UNAE, se logró empoderar a la comunidad universitaria sobre el manejo de los modelos de evaluación, así como concientizar sobre la importancia de contar con procesos y fuentes de información fiables y que permitan demostrar el correcto funcionamiento de cada una de las dependencias de acuerdo a sus competencia y así preparar a la universidad para futuros procesos de evaluación interna y externa

Los procesos de aseguramiento de la calidad internos y externos encuentran un punto de similitud, en cuanto a la articulación de la evaluación externa, ya que la garantía de la calidad además de ser de interés común para ambas partes se constituye en un mecanismo de retroalimentación para las comunidades académicas, tanto de las Instituciones de Educación Superior (IES) como de los entes de regulación estatales. Bajo esta óptica, la evaluación externa debe articularse y coadyuvar al aseguramiento y mejoramiento interno de las IES.

Para finalizar, cabe indicar que gran parte de las Alertas identificadas durante los Diálogos por la Calidad, han sido solventadas. A la fecha, la UNAE cuenta con normativas actualizadas; como el Estatuto UNAE (2022) y el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos (2022), en donde se tomaron en cuenta las recomendaciones realizadas en este ejercicio. En el año 2021 la UNAE aplicó con éxito, su primer proceso de Autoevaluación Institucional, siguiendo la metodología sugerida por el CACES y con la máxima optimización de recursos. De esta manera, la UNAE camina con paso firme hacia la evaluación externa y su futura acreditación.

5. Referencias Bibliográficas:

- CACES. (2019). Modelo de Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas.
- Durston, J. y Miranda, F. (2002). Experiencias y metodología de la investigación participativa. División de Desarrollo Social. CEPAL. Naciones Unidas.
- Isaac, N. (2009). El aprendizaje en la Educación de Adultos. Métodos y evaluación. Instituto Pedagógico Latinoamericano y Caribeño. La Habana.
- Leonard-Rodríguez, F. (2015). Una panorámica del concepto sistematización de resultados científicos EduSol, vol. 15, núm. 53, pp. 106-111.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.
- UNAE. (2015). Estatuto de la Universidad Nacional de Educación UNAE.
- UNAE. (2016). Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

Recibido: 19 de abril de 2023

Aceptado: 29 de junio de 2023