

EXPERIENCIAS DE UNA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Remembranzas del proceso de Acreditación Institucional de ISAE UNIVERSIDAD.

LIBRADA GUERRA DE PASTOR

UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN

ANTECEDENTES DEL PROCESO.

Panamá ha vivido, el momento más trascendental en la historia de la Educación Superior, al tener que abocarse a los procesos de autoevaluación institucional.

El Proceso de Acreditación en ISAE UNIVERSIDAD, se ubica en el contexto nacional en el cual las Universidades tanto públicas como particulares que tienen permiso de funcionamiento, y las cuales su período de licencia es de más de cinco años, abren sus puertas para ser evaluadas institucionalmente por parte de pares nacionales y extranjeros.

En el 2006 se promulgó la ley 30 del 6 de julio, la cual estableció la obligatoriedad para todas las universidades con el fin de que entrasen en un proceso de autoevaluación con fines de acreditación, con el objetivo de regular la oferta en este nivel.¹

Esta ley se hace efectiva durante el gobierno del presidente Ricardo Martineli, siendo la Ministra de Educación la Sra. Lucinda Molinar.

La primera convocatoria la realizó el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de Universidades de Panamá (CONEAUPA)² en marzo de 2011, y se estableció un año a partir de la fecha, para que todas las universidades realizaran su autoevaluación y presentaran su informe. Paralelamente a ello se llevaba a cabo el proceso de fiscalización, este último debía certificar que las universidades tuvieran una oferta de carreras actualizadas y que sus instalaciones y servicios a discapacitados mantuvieran estándares mínimos de calidad.

¹ Ley 30 del 20 de julio de 2006.

² Decreto Ejecutivo 5011 del 5 de julio de 2010, gaceta Oficial-26571 del 7 de julio del 2010 por el cual se reglamenta la ley N° 30 del 20 de julio de 2006 que crea el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el mejoramiento de la calidad de la Educación Superior Universitaria, Capítulo III. República de Panamá.

De treintaiocho universidades sólo veintiséis participan en el proceso de acreditación.

Ubicados en el contexto social, político y económico nos centramos entonces en la evaluación del proceso de acreditación de ISAE.

RESEÑA DE ISAE UNIVERSIDAD

ISAE UNIVERSIDAD abrió sus puertas como instituto superior de administración de empresas en 1985, siendo la primera entidad de educación Post Media particular, aprobada por el Ministerio de Educación de Panamá, ubicándola entre lo que se distingue como el Tercer Nivel de Enseñanza Superior.

Sus fundadores son el Doctor Plutarco Arrocha y la Doctora Xiomara de Arrocha.

Durante los ocho años que funcionó como Instituto Superior de Administración de Empresas se graduaron más de 300 panameños en diferentes modalidades académicas del sector empresarial.

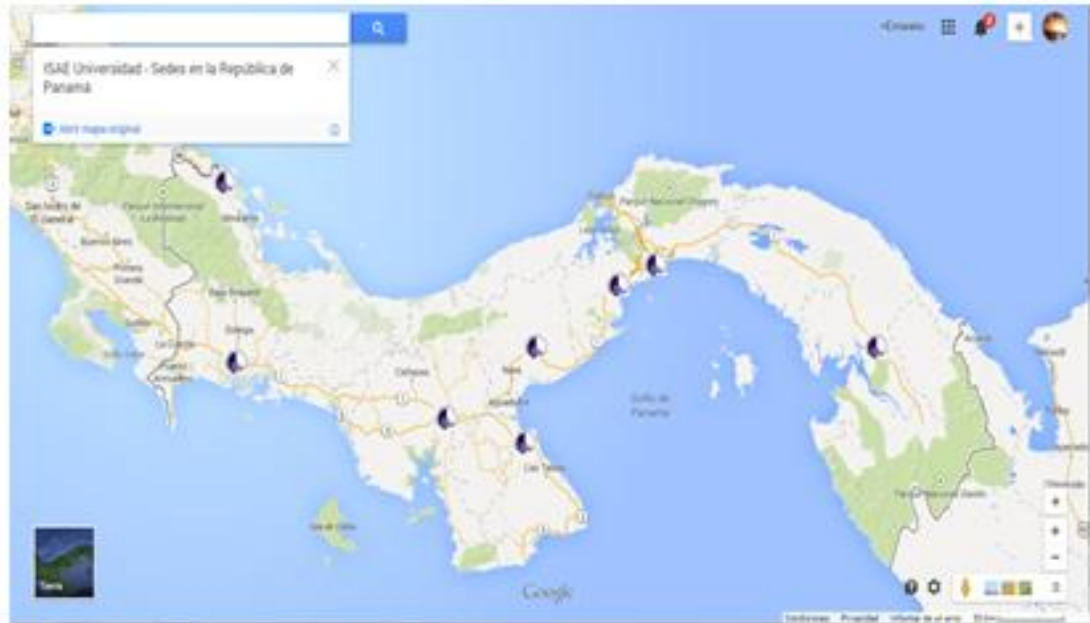
En 1994 mediante Decreto No. 272 del 27 de mayo de 1994 se logra la creación de la UNIVERSIDAD y se le denomina ISAE UNIVERSIDAD, cambiando el significado de sus siglas por INSTITUCIÓN SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y EDUCACIÓN.

En 1997 ISAE UNIVERSIDAD reformula su sistema de enseñanza-aprendizaje cuya modalidad era completamente presencial por uno semipresencial; con el propósito de adecuarlo a las exigencias de los tiempos y brindar mayores oportunidades de acceso y de promoción de egresados sin descuidar la calidad de los servicios que ofrece.

Con esta modalidad ISAE mantiene las puertas abiertas para la demanda de la población en Panamá, David (Provincia de Chiriquí), en La Chorrera (Provincia de Panamá), en Penonomé (Provincia de Coclé), en Santiago (Provincia de Veraguas), en Chitré (Provincia de Herrera), en Metetí (Provincia de Darién) y en Changuinola (Provincia de Bocas del Toro).

La sede principal se ubica en la Ciudad de Panamá en donde emanan las directrices generales del modelo educativo y Administrativo.

ISAE UNIVERSIDAD



LOGISTICA DESARROLLADA A NIVEL DE LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN.

El este marco es un hecho relevante y de gran importancia que ISAE UNIVERSIDAD acogió el llamado de CONEAUPA, procediendo a dar los pasos necesarios para iniciar su proceso de Autoevaluación, con el fin de mejorar continuamente como institución de vanguardia, y así lograr el reconocimiento. Se supone entonces que en la medida que se detecten fallas, en procesos de gestión en esa misma medida se planifique el plan de mejoramiento viable que vaya subsanando estas fallas.

En este sentido fue necesario analizar el siguiente punto.

¿En qué medida favorece el proceso de autoevaluación la calidad de los programas y servicios que ofrece ISAE UNIVERSIDAD?

ISAE UNIVERSIDAD, teniendo en cuenta que el proceso de acreditación es de carácter obligatorio, y por cumplimiento de la ley,³ decide conformar su equipo técnico el cual se encarga de llevar el proceso y da seguimiento a todas las actividades que se requieran. El artículo 11 de la ley 30 del 20 de julio de 2006 señala que uno de los primeros pasos que hay que dar la universidad que entra en el proceso de evaluación es crear la UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN, en ese sentido ISAE crea la UTE, el día 1 de junio de 2011, según resolución de la Junta directiva de esta universidad.⁴



La primera fase del proceso de autoevaluación consistió en la planificación y organización de las actividades para el proceso de autoevaluación.

La UTE confeccionó el cronograma de actividades y se procedió a elegir un **eslogan** y un **emblema** que identificara el movimiento, y que a la vez involucrara a todos los colaboradores de ISAE. Este emblema está inspirado en la **energía cuántica**, la cual tiene un comportamiento peculiar el cual una vez iniciado su movimiento es difícil por no decir imposible, predecir los alcances de su fuerza, rapidez y dirección. Cada una de sus ondículas representa en sus extremos un factor de acreditación, de esta forma el rojo contempla a Docencia e investigación, el verde contempla Extensión y Gestión, la ondícula amarilla representa a la UTE y la azul a ISAE UNIVERSIDAD.

Con el eslogan por delante **“Comprometidos y Unidos con Nuestra Acreditación”** se procedió con el nombramiento de los comisionados por factor, éstos se seleccionaron por la gestión que desempeñan en la institución. Con el objetivo de conocer la situación real de cada factor, se inicia un ciclo de reuniones con cada uno de ellos se procedió a realizar el pre-diagnóstico por factor, entregando un informe en septiembre de 2011.

El compromiso tomo dimensiones insospechadas, al percibir que carecíamos de experiencia en estos procesos, sin embargo en términos de cultura organizacional la responsabilidad que se desarrolló en algunas sedes fue mucho más allá de los intereses de la organización. **Convirtiendo esto en un estado emocional positivo que surge de la valoración del propio trabajo.**

³ Ley 30 del 20 de julio de 2006, art. 11

⁴ Resolución JD, 1-6-2011

METODOLOGÍA PARA EL PROCESO DE SENCIBILIZACIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS.

La Unidad Técnica de Evaluación (UTE) utilizó una metodología de trabajo sistémico en la cual cada unidad se interconecta con la otra a fin de obtener un

flujo de energía integral, positivo y continuo. Se dividió el proceso en tres fases: **AUTOEVALUACIÓN, EVALUACIÓN EXTERNA Y ACREDITACIÓN**

Cinco comisiones representadas por factor, y la UTE se encargaron de hacer un diagnóstico por área identificando los aspectos positivos y negativos, los que necesitan fortalecerse o adecuarse.

Se utilizó como guía los criterios contemplados en los instrumentos proporcionados, y la matriz de evaluación entregados por CONEAUPA para la autoevaluación institucional. Estas cinco comisiones tienen un enlace en cada sede, la cual se

encargaron de dar seguimiento y continúan haciéndolo en cada una de las fases del proceso de acreditación. Una vez identificados los aspectos, estas mismas comisiones realizaron una planificación de mejoras propuestas las cuales estarán sujetas al cronograma. Este plan de mejora incluye una proyección para el año 2012, el cual resalta los siguientes aspectos:

PREDIAGNÓSTICO	ASPECTOS CRÍTICOS	LOGROS	PLAN DE MEJORA	OBSERVACIONES Y PROYECCIONES
-----------------------	--------------------------	---------------	-----------------------	-------------------------------------

Los resultados obtenidos de este informe fueron transmitidos por la Comisión de Sensibilización, a fin de proceder con informar a todos los actores y se estableció el grado de responsabilidad y compromiso con un proceso que mejorará la calidad de la Educación y por ende la calidad de vida de la comunidad entera.

La Comisión de Sensibilización enfocó las conferencias hacia los factores en que serían evaluados a fin de que la comunidad estuviera informada de los esfuerzos que estaba haciendo la Universidad para mejorar los mismos.

Para el seguimiento de este proceso, la UTE organizó encuentros de interacción, los días sábados, con el fin de compartir adelantos de informes y evaluación de logros.

Paralelo a esto se hacían los ajustes a los instrumentos de recolección de datos.

La validación estuvo centrada en **administrativos, estudiantes y docentes**.

Las giras de sensibilización se postergaron hasta diciembre, cuando la UTE decidió iniciar ya que el tiempo transcurría y el avance era poco. Los ajustes y adecuaciones que se estaban realizando en forma paralela en ISAE con el objetivo de cumplir con la Comisión técnica de Fiscalización mantenían al personal de mandos medios completamente ocupados, contando con poco apoyo por parte de los comisionados quienes se encontraban sumergidos en sus distintas actividades.

Durante las giras de sensibilización, las reuniones se realizaron en conjunto, una vez terminado se procedía a dirigirse a los salones en donde se aplicaron los instrumentos tanto a administrativos, estudiantes y personal docente, en el caso de los dos primeros se aplicó a todos mientras que los estudiantes fueron seleccionados aleatoriamente.

De cada una de las giras se presentó informe de las observaciones realizadas, teniendo así la oportunidad de que la administración hiciera los ajustes requeridos en pro de la mejora de la calidad.

Una vez culminada esta etapa se procedió al análisis y procesamiento de datos, y a la redacción del informe final de autoevaluación. A la luz de los resultados de las encuestas es que surgen las debilidades y fortalezas de la institución. Es aquí donde aflora el **plan de mejoramiento**.

Gira de Socialización del
Informe de Autoevaluación y Orientación
Previa Visita de los Pareas
David - Changuinola



El plan de mejoramiento refleja las debilidades de la institución convertidas en proyectos, este plan se entrega el mismo día de la entrega del Informe de autoevaluación, el formato incluye metas a corto, mediano y largo plazo entre otras cosas.

Esta primera fase culminó con la entrega del informe de autoevaluación y el plan de mejoramiento en el período establecido por la agencia.

La segunda fase actividades de divulgación y sensibilización para la visita de los pares académicos.

Se programó una segunda visita a las sedes para la socialización del informe de autoevaluación la cual se organizó para las dos semanas antes de la llegada de los pares académicos.

Durante esta visita se revisó la agenda, se orientó sobre la participación en el proceso de visita a los docentes, administrativos y estudiantes.

Una vez finalizada esta etapa, nos organizamos como UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN (UTE) para el acompañamiento a las sedes.

Para este acompañamiento nos dividimos en dos equipos y se planificó la logística.

Cabe destacar que esta fase se realizó dentro de un marco de profesionalidad por parte de los pares y de la universidad, teniendo como resultado un magnifico ambiente de cordialidad, cooperación y mutuo aprendizaje por parte de todos los actores involucrados.

Luego de esta visita los pares evaluadores presentaron un informe oral de salida. Pasado un tiempo prudencial envían el informe final al Consejo Nacional de Acreditación. Fue entonces cuando inició nuestro verdadero Vía Crucis, una espera en incertidumbre pues era mucha información negativa que se filtraba por debajo de las puertas del recinto del concejo. Se dilató y se cuestionó de manera

fiscalizadora, a las universidades a tal punto que la evaluación de pares parecía carente de valor.

Experiencias compartidas

La acreditación de ISAE UNIVERSIDAD es un logro trascendental para el futuro de la Universidad.

Sin desestimar el esfuerzo de todos para lo cual se recomienda hacer un alto y reconocer públicamente a la comunidad educativa el apoyo recibido por parte de docentes, estudiantes y administrativos, fue muy valioso, quedando expuesto a la mirada de extranjeros y nacionales.

Hemos tomado en cuenta todas las observaciones hechas por los pares académicos, y nos prepararnos como Institución acreditada con estándares de calidad para enfrentar el reto de mantener Y mejorar los indicadores de calidad con que fue acreditada.

El triunfo, es la oportunidad de iniciar con una institución renovada, sumando equipos académicos, administrativos, y técnicos, que con profesionalidad y compromiso impulsen las hondas de energía que nos llevaron a dar el salto cuántico, hacia la acreditación de ISAE.

De la experiencia podemos resaltar que el **tiempo** fue un factor agravante con respecto a los resultados del proceso institucional.

ISAE inicio sus actividades de acreditación en el momento de la convocatoria (marzo 2011). Otras universidades ya estaban en su proceso para otras agencias acreditadoras, y otras contaban con acreditaciones de agencias internacionales. Sin embargo de contar con más tiempo se hubiese involucrado a muchos más colaboradores, docentes y estudiantes.

Dentro de las experiencias más valiosas nos queda la cultura de la sistematización de las actividades, ya que este inconveniente convirtió la recolección de la información en un arduo trabajo, el cual ahora estamos conscientes de la alta importancia que tiene.

Por esta misma razón el personal de segunda línea el cual debía participar en las giras de sensibilización se encontraba sumergido en producir documentos que requería la matriz de evaluación, este personal solo pudo sumarse al final del proceso. Aun así la participación fue efectiva en su momento.

La visita de los pares fue una excelente experiencia, el aprendizaje mutuo marcó la diferencia.

ISAE UNIVERSIDAD enfrenta actualmente el gran desafío de consagrarse como institución de calidad, para esto debe asumir el compromiso de cumplir con el plan de mejoramiento y las modificaciones que sugiere el informe de pares académicos.

“El desafío consiste en generar las capacidades de mejora continua desde el nivel decisor y conductor hasta el ejecutor para que la comunidad académica analice y evalúe en forma permanente sus propias prácticas y respectivos resultados de gestión”⁵

DESPUÉS DE LA ACREDITACIÓN

Durante el proceso de acreditación la universidad a través de su Unidad Técnica de Evaluación fue detectando debilidades que condicionaban nuestros resultados, esas debilidades se convirtieron en proyectos del plan de mejoramiento, el cual fue entregado en la fecha estipulada.

Hubo cambios y movimientos en la agencia de acreditación al cumplirse el período gestión.

Por esta razón se hizo una evaluación de la gestión de la Secretaría Ejecutiva en la cual se nombraron actividades a realizar una vez iniciara el próximo período. Entre esas actividades podemos resaltar:

Las acciones programadas a corto plazo y que son señaladas en la memoria del período de diciembre de 2012 a septiembre de 2013, se indican a continuación:

- Abrir nuevamente a convocatoria para evaluación institucional con fines de acreditación, ya que, varias universidades cumplieron, en el año 2012, los seis años de estar funcionando. En esta convocatoria se incluirán las universidades que funcionan en la Ciudad del Saber.⁶
- Aprovechar las mejoras recomendadas a la matriz y a los procesos en general, para incluirlas en la nueva convocatoria, siempre no infrinjan ningún decreto o ley, ya que la convocatoria se realiza mediante resolución.
- Someter nuevamente a concurso la posición de consejero evaluador para hacerle frente a las tareas de seguimiento de planes de mejora, sensibilización y orientación a las universidades que entrarán en los nuevos procesos de evaluación con fines de acreditación y terminar las matrices de las otras cinco áreas del conocimiento.
- Terminar con el dictamen sobre la acreditación institucional de todas las universidades que participaron en la primera convocatoria para estos procesos.
- Aprobar el Plan Estratégico del Coneaupa para inicios de 2013.

⁵ Informe final de Pares evaluadores.2012.Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá.

- Abrir la convocatoria para evaluación de carreras con fines de acreditación de carreras de ciencias de la salud y, luego, las del área de ciencias de la educación.
- Aprobar la estrategia para la convocatoria de las carreras de Ciencias de la Educación.
- Desarrollar el proceso de evaluación externa con fines de acreditación por área del conocimiento o por carreras.
- Iniciar la asesoría a las universidades no acreditadas.
- Desarrollar el proceso de evaluación con fines de acreditación institucional en su segunda convocatoria:
 - Capacitación de UTE's, estimación de costos, programación de visitas de acompañamiento y orientación, logística, entre otros.
- Capacitar y desarrollar el personal de la secretaría ejecutiva del Coneaupa.
- Avanzar en la elaboración de las matrices de evaluación con fines de acreditación del resto de las áreas del conocimiento.
- Continuar con la divulgación de las acciones del Coneaupa a través de los diferentes medios de comunicación.

RESULTADOS FINALES

Al finalizar el primer proceso de evaluación institucional con fines de acreditación, los resultados numéricos son los siguientes:

Se acreditaron 18 universidades y ocho (8) entraron en un proceso de prórroga de hasta un año para alcanzar los estándares que no lograron para la primera visita de pares académicos y para entrar nuevamente a los procesos. Una de las universidades que debía entrar a la segunda fase de los procesos, es decir, la visita de pares, no lo hizo porque fue cerrada por motivos ajenos a la acreditación.⁷

Paralelamente se seguían haciendo adecuaciones al formato del Plan de mejoramiento, al cual se le cambió el nombre por Plan de mejoramiento Ajustado.(PMIA)

El 2015 es para las Unidades Técnicas de Evaluación (UTES), el año de los ajustes al Plan de Mejoramiento Institucional (PMI).

Una vez finalizado el primer proceso de Acreditación Institucional Universitaria en Panamá, lo siguiente consistió en una puesta en común de los ajustes

⁷ Mariana McPherson, Memorias de Coneaupa. 2012pg10

sugeridos al PMI, por parte del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA) y las Universidades Acreditadas,

Es en este momento en que se le adiciona el complemento “**AJUSTADO**”, dada la relevancia de las recomendaciones hechas por la Comisión Técnica de Evaluación y Acreditación (CTEA) y los pares académicos internacionales que participaron del proceso. A su vez circulan diferentes formatos de presentación para la elaboración de Informe de Cumplimiento. El mes de abril de 2014 fue la fecha fijada por CONEAUPA, para la entrega de este PMIA, durante los siguientes meses se tuvo el seguimiento de la Comisión Técnica de Evaluación y Acreditación (CTEA), resultando una entrega final a medida que se hacían los ajustes en las diferentes Universidades.

Culminado este proceso, aseguramos el 2015 como el año de cumplimiento de metas al mejor estilo de ISAE UNIVERSIDAD, una vez más con **Calidad y Compromiso**.



Referencias

- ✚ República de Panamá. Ley 30 del 6 de julio de 2006. Gaceta Oficial.
- ✚ República de Panamá. (2010) Decreto Ejecutivo 511 Gaceta Oficial-26571
- ✚ ISAE UNIVERSIDAD. (2011) Resolución Junta Directiva
- ✚ Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá. (2012) Informe final de Pares evaluadores.
- ✚ Mcpherson, Mariana. 2012 Memorias de CONEAUPA. 2012
- ✚ ISAE UNIVERSIDAD. 2012 Informe de Autoevaluación con Fines de Acreditación