



Minuta Técnica

Alternativas de certificación para una oferta ATE de calidad¹

28/06/2012

Introducción

El sistema de aseguramiento de la calidad de la educación escolar en proceso de instalación en Chile incluye en su diseño Asistencias Técnicas Educativas (ATE), como un actor clave en procesos de mejora escolar, esto es, personas naturales o entidades privadas que prestan apoyo técnico a las escuelas.

El diseño del sistema de aseguramiento de la calidad establece que la oferta ATE debe ser de alta calidad. En este sentido, específicamente la Ley 20.529 en su artículo 30, indica que el Ministerio de Educación debe establecer un registro público de personas o entidades de apoyo a las escuelas que cumplan con estándares de certificación. Más aún establece que debe aplicarse estándares de certificación para permanecer en el registro en las áreas de cumplimiento oportuno, eficiente y efectividad de los servicios ATE.

Lo anterior plantea al MINEDUC el desafío de hacer un juicio sobre la calidad de la oferta potencial de servicios ATE para configurar el registro ATE y un juicio sobre el desempeño de estos servicios para permanecer en este registro. A partir de lo anterior, el presente documento reporta un ejercicio de exploración de cuatro modelos de aseguramiento de calidad en servicios educativos o relacionados con la educación, con el propósito de aportar a la discusión interna sobre alternativas para una oferta ATE de calidad.

Específicamente se analizó el Modelo de estándares de calidad para acreditación de programas de asistencia técnica educativa, un diseño no implementado, desarrollado en el marco de un proyecto FONDEF desarrollado por el Centro de Investigación Avanzada en Educación de la Universidad de Chile (Modelo CIAE); el Modelo certificación de calidad de centros preescolares,

¹ Documento elaborado por Eduardo Candia, Hadabell Castillo, Carla Guazzini y Natalia Torres, investigadores del Centro de Estudios, MINEDUC.



Minuta Técnica

sistema de acreditación de programas vigente en la actualidad en los Estados Unidos (Modelo NAEYC); el Modelo de acreditación del servicio de asistencia técnica educativa Socios de Mejoramiento Escolar, sistema vigente durante la última administración laborista en Reino Unido y actualmente discontinuado (Modelo SIP); y el Modelo de acreditación de instituciones chilenas de educación superior, vigente en el sistema educativo chileno (Modelo CNA).

Junto con considerar experiencias de diseño a nivel local e internacional, la lógica de la selección de estos modelos específicos para análisis, ha sido principalmente la representación de una diversidad de arreglos para el aseguramiento de la calidad de servicios educativos o de apoyo a la educación provistos por privados, esto es, mostrar variación en aspectos tales como roles, responsabilidades, desarrollo de capacidades, ubicación institucional entre los modelos. Secundariamente, cabe mencionar que la selección de modelos analizados también fue constreñida por la disponibilidad inmediata de información suficientemente comprensiva para su descripción comparada.

En términos metodológicos este trabajo de exploración se realizó mediante un análisis de información secundaria proveniente de publicaciones y sitios web institucionales. Para cada modelo se analizó su lógica de funcionamiento, el tipo de indicadores que se utiliza y se planteó una breve reflexión sobre ventajas y desventajas que sus atributos pueden poseer para la política de calidad de las ATE en Chile. Para facilitar el análisis comparado, se utiliza un formato común para la descripción de cada caso, sin embargo, la cantidad y tipo de información disponible es variable ya que se utilizaron diferentes fuentes. De todas formas, el resultado de ejercicio puede resultar ilustrativo para el desafío al respecto que enfrenta la política pública.



Minuta Técnica

Modelo de estándares de calidad para acreditación de programas de asistencia técnica educativa del CIAE²

1. Introducción

El sistema de acreditación propuesto por esta institución busca complementar el Registro ATE, otorgando información sobre la calidad de los servicios de asesoría ofrecidos a los potenciales usuarios. Para ello, se elaboró una propuesta de estándares de calidad para programas de ATE. A partir del análisis de diversas experiencias nacionales e internacionales, la metodología definida para el proceso de construcción de estándares consideró una revisión de bibliográfica, consulta a expertos y consulta a actores relevantes del sistema educativo, todo en un periodo de dos años.

2. Lógica de funcionamiento

A partir de las experiencias revisadas, se decidió que la cobertura del modelo de estándares estaría orientada a programas de asistencia técnica y no a instituciones y que los estándares serían aplicables a programas provistos por instituciones y no por personas. Los requisitos para ingresar a la acreditación serían estar inscrito en el Registro de Asistencia Técnica, haber implementado asistencia técnica en forma completa a lo menos en cuatro establecimientos, y que esas implementaciones hubieran finalizado durante los últimos 24 meses. En cuanto a la obligatoriedad del sistema, la propuesta señala que el sistema debiera ser voluntario al comienzo y se propone que los programas nuevos debieran obligatoriamente presentarse al proceso de acreditación. Sin embargo, no ser acreditado no debiera significar salir automáticamente del registro, sino la obligación de alcanzar la acreditación en un periodo de tiempo determinado.

En cuanto a la estructura del modelo, éste se organiza en torno a etapas, componentes y elementos de gestión. Cada etapa está compuesta por una serie de componentes y éstos, a su vez, por un conjunto de elementos de gestión. Las etapas son 3 y constituyen las principales fases en el ciclo de desarrollo de los programas de ATE. Van desde el diseño hasta la evaluación y obtención de resultados sustentables en el tiempo. Las etapas están desagregadas en 12 componentes, esto

² Centro de Investigación Avanzada en Educación, Universidad de Chile.



Minuta Técnica

es, procesos más acotados y resultados que debe asegurar el programa en cada una de las etapas del ciclo del programa ATE. Los elementos de gestión corresponden a las prácticas y resultados concretos esperados que debe asegurar el programa ATE para una gestión de calidad. Constituyen la expresión operativa de las etapas y sus componentes. Están planteados en términos normativos, para indicar los criterios de calidad esperados de mayor relevancia.

El proceso mismo de acreditación está organizado en 7 pasos: postulación, capacitación, autoevaluación, evaluación externa, reporte escrito, confirmación de acreditación y seguimiento. Entre estos pasos, destaca la importancia estratégica de la autoevaluación, que tiene como objetivo que el programa revise sus prácticas y resultados de acuerdo a los estándares de calidad definidos. Consiste en la recolección y evaluación de las evidencias que dan cuenta del logro de los estándares utilizando una rúbrica de evaluación en una muestra de los establecimientos en los cuales el programa se implementó. El tiempo estimado para esta etapa es de 5 a 6 semanas. Este es el único proceso que demanda tiempo al equipo de los programas ATE.

La evaluación externa por su parte tiene por objeto determinar, a partir de un juicio externo basado en evidencia, el nivel de calidad del programa. Se consideran evidencias de distintas fuentes como las presentadas en la auto-evaluación, encuestas con las evaluaciones realizadas al programa por directivos y sostenedores y antecedentes recogidos en visitas a terreno a una muestra de sostenedores y establecimientos en los que se aplicó el programa, y a la institución. La evaluación es realizada por un equipo de evaluadores externos (2 a 3 personas) que serán parte de un registro de evaluadores, capacitados y certificados por la institución acreditadora. Los evaluadores no podrán pertenecer al Registro ATE.

A través de este proceso se asignan puntajes al programa candidato y a partir de estos se determina su acreditación. La acreditación correspondería a un juicio global del conjunto del programa en una escala de 4 niveles: No acreditado, Acreditado con nivel básico, Acreditado con distinción y Acreditado con excelencia. Cabe mencionar que la acreditación tendría una duración de 3 años.



Minuta Técnica

En resumen, se observa que el modelo propuesto por el CIAE se enmarca dentro de la tendencia de diversos países que, como parte de su reforma educativa, enfatizan la inclusión de estándares para el mejoramiento de la calidad educativa y el aseguramiento de la calidad.

3. Tipo de indicadores

Existen indicadores en las áreas de diseño, implementación y evaluación del programa. Dentro de ellos, se encuentran indicadores relativos a metodologías de trabajo, gestión de recursos, metodología de seguimiento y evaluación, realización de diagnósticos, acuerdos de implementación, plan de trabajo, relación con la contraparte, seguimiento de la implementación, efectividad en el logro de resultados y satisfacción de la contraparte.

4. Ventajas y desventajas del modelo

Ventajas:

- La información requerida para el proceso de certificación incluye distintas fuentes por lo que no se sobrecarga ni a la escuela ni a la institución ATE.
- El énfasis del modelo está puesto en lograr una cultura de la evaluación y no sólo en la pura fiscalización del cumplimiento de estándares.

Desventajas:

- La implementación del sistema podría significar una alta carga operativa y técnica a la autoridad responsable, tanto a nivel central como local.
- El sistema requiere de evaluadores externos, esto implicaría un volumen importante de recursos humanos calificados a disposición.
- Al menos una parte del financiamiento del sistema de acreditación sería a través de fondos públicos, tensionando así la priorización de inversión estatal en educación.



Minuta Técnica

Modelo certificación de calidad de centros preescolares NAEYC³

1. Introducción

NAEYC es una organización que promueve la atención de necesidades, derechos y bienestar en la primera infancia, a través del establecimiento de una red de más de 300 afiliados a nivel estatal y local, 80.000 miembros, y una alianza a nivel mundial de organizaciones. Los miembros de NAEYC incluyen profesores y profesionales de la educación; líderes del pensamiento, investigadores y otros tomadores de decisiones, los cuales fijan estándares de excelencia para programas y profesores de educación inicial.

Específicamente, el proceso de acreditación se realiza a través de la Academia NAEYC, la cual establece y monitorea el cumplimiento de los estándares de calidad de programas educativos de primera infancia. Se crea con el objetivo de mejorar la calidad de los programas en los Estados Unidos.

2. Lógica de funcionamiento

El proceso de acreditación de NAEYC posiciona el “Auto-estudio” o auto-evaluación como uno de los pasos fundamentales del proceso. De hecho, se incentiva a los programas a realizar esta auto-evaluación aun cuando se decida no seguir con el proceso de acreditación, pues se concibe la auto-evaluación como el proceso primario para facilitar mejoras reales y duraderas en programas de primera infancia. NAEYC entrega todos los materiales necesarios tanto para el Auto-estudio como para todo el proceso de acreditación a través de una plataforma llamada TORCH.

Pasos a seguir para obtener la acreditación:

a. Inscripción/ estudio auto-evaluativo

³ National Association for the Education of Young Children.



Minuta Técnica

- Completar formulario y pago de la inscripción.
- Registrarse en TORCH “The Online Resource Center Headquarters”, conjunto de insumos que permiten conocer el proceso de acreditación (requisitos, fechas, preguntas, etc.)
- Utilizar herramientas de TORCH para evaluar la calidad del programa e informar de esfuerzos de mejora en relación a la evaluación.
- Planificar cronograma de acreditación del programa.

b. Postulación/Auto-evaluación

- Entregar postulación y cuota de incorporación, seleccionando una fecha de candidatura para el siguiente paso.
- Utilizar herramientas de auto-evaluación disponibles en TORCH para documentar que el programa alcanza los estándares de NAEYC.
- Recopilar documentación que verifique que el programa cumple los requerimientos de candidatura.
- Descargar materiales de candidatura 8 semanas antes de la fecha de candidatura elegida.
- Completar materiales de candidatura.

Por otro lado, para poder postular a la acreditación, es necesario cumplir una serie de requisitos, a saber:

- Ser un centro educativo de educación inicial (no siendo elegible un centro de cuidado en el hogar y/o modalidad alternativa).
- Tener una matrícula de mínimo 10 alumnos desde nacimiento hasta Kinder.
- Estar localizados en Estados Unidos
- Estar en operación desde al menos un año antes de la aplicación de candidatura.
- Estar regulado por el cuerpo legal adecuado.
- Estar dispuesto a alcanzar cada uno de los estándares de NAEYC sobre programas de primera infancia.

Estos requerimientos deben cumplirse al momento de postular, y permanecer de esta forma cinco años después del término del proceso de acreditación.

c. Candidatura

- Presentar materiales de candidatura y cuota, previo a fecha límite de candidatura.



Minuta Técnica

- Afinar esfuerzos de mejora del programa en preparación a visita en terreno.
- Recibir decisión de candidatura desde NAEYC

d. Alcanzar estándares (para programas aceptados como candidatos)

- Recibir contacto de un asesor NAEYC
- Proveer al asesor con el calendario del programa
- Presentar cambios al equipo (si se aplica)
- Recibir notificación de ventana de 15 días para visita en terreno
- Recibir notificación de visita 1 día antes
- Recibir visita
- Recibir resultados de acreditación en plazo de 3 meses posterior a la visita

Luego de ser acreditado, se envía reporte anual del programa durante los primeros 4 años, se actualiza la información entregada a NAEYC, y se realizan visitas no anunciadas o verificación de documentación en cualquier momento para demostrar la continuidad de cumplimiento de estándares.

Para facilitar el proceso a los programas, existen proyectos de “facilitación de la acreditación” que pueden inscribirse como una especie de asesoría para los programas que están postulando a la acreditación. Estos proyectos deben trabajar por lo menos con 10 programas distintos, y pueden ser públicos o privados. NAEYC proporciona un manual para la “facilitación de acreditación”, que los proyectos pueden utilizar en su proceso de asesoría.

3. Tipo de indicadores

Los estándares en los que se basa el proceso de acreditación se dividen de acuerdo a los actores participantes del programa:

- Niños/as: relaciones, currículum, enseñanza, evaluación del progreso de los niños, salud.
- Profesores: conocimiento, compromiso profesional, título profesional.
- Familia y Comunidad: relación con familias, relación con la comunidad.
- Administración del programa: ambiente físico, liderazgo y administración.



Minuta Técnica

4. Ventajas y desventajas del modelo

Ventajas:

Entre las ventajas de este sistema de acreditación puede destacarse:

- Está basado en estándares de excelencia validados a nivel local e internacional, con barreras de entrada y seguimiento, lo que asegura no sólo la incorporación de programas de calidad, sino que el mantenimiento de estos estándares a lo largo del tiempo.
- Incorpora procesos de auto-evaluación que pueden transferirse como capacidad instalada en los establecimientos.

Desventajas:

- Se asumen capacidades en el establecimiento para auto-evaluarse que no necesariamente pueden ser alcanzadas.
- Implica costos para las organizaciones en cada uno de los procesos, que deben ser asumidos por ellos mismos.
- Es un proceso largo que implica distintas etapas, e involucra agentes especializados que visiten los programas para la evaluación final.



Minuta Técnica

Modelo de acreditación del servicio de asistencia técnica educativa SIP⁴, Socios de Mejoramiento Escolar⁵

1. Introducción

SIP consiste en un servicio de asistencia técnica para el mejoramiento escolar prestado por asesores expertos individuales usado recientemente en Reino Unido. Estos profesionales apoyan procesos de autoevaluación y planificación de las escuelas, estableciendo un diálogo directo con el líder de la escuela y actuando como un “amigo crítico”. Este modelo fue pensado para aplicación masiva a las escuelas primarias y secundarias del sistema, aunque – cabe mencionar- en la actualidad la política SIP ha sido descontinuada.

2. Lógica de funcionamiento

¿Cómo es acreditada la calidad del servicio prestado a las escuelas? Los estándares de calidad de este servicio son asegurados mediante un sistema de acreditación que se inicia con:

- Un exigente perfil de habilidades, conocimientos, experiencia y cualidades personales para asesores.
- Entrenamiento intensivo de asesores.
- Una evaluación que debe ser pasada exitosamente para ingresar a registro de asesores aprobados para trabajar con escuelas.

El diseño y evaluación de competencias de los asesores SIP son realizados por un organismo regulador y evaluador público no ministerial (Escuela Nacional de Liderazgo Escolar, conocida por el acrónimo NCSL)⁶

Una vez en el registro, los asesores son contratados por las autoridades locales de educación y son asignados a establecimientos bajo su jurisdicción y rinden cuenta a estas. Adicionalmente, existen

⁴ Acrónimo para School Improvement Partner.

⁵ Basado en Osses y Gonzalez (2010).

⁶ Sitio en internet: <http://www.education.gov.uk/nationalcollege/index.htm>



Minuta Técnica

criterios de vigencia, conducta, competencia y confianza pública para la mantención de los asesores SIP acreditados en el registro, esto es, pueden perder su estatus de acreditación y salir del registro si no ejercen como socio de mejora educativa durante 3 años, por conducta inapropiada en el trabajo, por incompetencia en el trabajo o por conducta inapropiada fuera del trabajo. Tres organismos públicos independientes determinan si procede una moción de desacreditación.

En suma, el sistema escolar de Reino Unido apostaba a asegurar la calidad de estos servicios de asesoría mediante la combinación de factores tales como: desarrollo previo de capacidades en potenciales asesores de escuelas; altas barreras de entradas dadas por un perfil específico y evaluación habilitante; y mecanismos para la eliminación del registro de asesores elegibles. Un aspecto a destacar es su lógica centralizada y descentralizada del sistema de acreditación. Por un lado, el entrenamiento y selección de asesores elegibles se hace en forma centralizada mientras que la rendición de cuentas recae en las autoridades locales.

La lógica del modelo puede resumirse en altas barreras de entrada para el registro de prestadores elegibles y mecanismos para su eliminación - a partir del seguimiento de autoridades locales - ante desempeño deficiente (o inexistente).

3. Tipo de indicadores

Este modelo de acreditación implica el uso de indicadores tales como: cumplimiento de perfiles individuales de competencias, conocimientos y experiencia, puntaje o nivel de logro en pruebas de habilitación, reportes específicos de desempeño de asesores de actores involucrados en procesos de asesoría (escuela, asesor, autoridad local de educación), reportes sobre conducta no laboral de asesores disponibles en las comunidades locales.

4. Ventajas y desventajas del modelo

Ventajas:

Entre las ventajas de este sistema de acreditación se puede destacar:



Minuta Técnica

- En términos de la acreditación misma, se trata de un diseño de baja exigencia para las escuelas usuarias ya que las responsabilidades asociadas a la contratación, operación y rendición de cuentas recaen en una autoridad local.
- Posiblemente se trata de un modelo más económico al poner un gran esfuerzo en seleccionar a los asesores elegibles, en oposición a un seguimiento centralizado al desempeño de cada asesor.

Desventajas:

En términos de sus desventajas destacan aspectos tales como:

- Pese a las economías de un sistema de altas barreras de entrada, la complejidad del modelo de acreditación aún es alta.
- Requerimiento de una burocracia profesional de alta especialización técnica y legitimidad en niveles nacionales y locales de la autoridad de educación. Un área en que este sistema resulta particularmente desafiante es la gestión de recursos humanos tanto en términos de capacitación y selección como en cuanto a organización estratégica del trabajo.
- Altas exigencias para la coordinación nacional – local de autoridades educativas.



Minuta Técnica

Modelo de acreditación de instituciones chilenas de educación superior

1. Introducción

La acreditación un proceso voluntario (exceptuando las carreras de medicina y pedagogía) al que se someten las instituciones de Educación Superior autónomas del país, así como las carreras de pregrado, programas de postgrado y especialidades del área de la salud que ellas imparten, para contar con una certificación de calidad de sus procesos internos y sus resultados. Se enmarca dentro de la Ley de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior N°20.129, promulgada en octubre de 2006.

2. Lógica de funcionamiento

La institución de educación superior solicita voluntariamente incorporarse al proceso de acreditación, ya sea por medio de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) o de Agencias Acreditadoras Autorizadas⁷ por CNA (actualmente hay 10 agencias con especialización en diversas disciplinas).

La acreditación se realiza en tres etapas: i) **Autoevaluación**, que es realizada por la propia institución y culmina con un informe que es la base para el siguiente paso, ii) **evaluación externa**, que es realizada por un comité de pares expertos validando la autoevaluación y iii) **juicio de acreditación**, que es realizada por la CNA o la agencia acreditadora en base a la información generada en los procesos anteriores.

A grandes rasgos existen dos tipos de acreditación: institucional y de carreras (pre-grado y post-grado)

- Institucional: tiene por objetivo evaluar el cumplimiento de la misión institucional y verificar la existencia de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad al interior de las instituciones de educación superior, y propender al fortalecimiento de su capacidad para el mejoramiento continuo de la calidad.

⁷ Sólo acredita carreras (pre-grado y post-grado).



Minuta Técnica

- Carreras (pre-grado y post-grado): certifica la calidad en función de sus propósitos declarados y de los criterios establecidos por las respectivas comunidades académicas y profesionales

Si se cumplen íntegramente con los criterios de evaluación la acreditación es por 7 años (o 10 en el caso de postgrados), en el caso de no cumplir con los criterios íntegramente - pero alcanzar niveles aceptables - la acreditación es otorgada por menos años. En caso contrario, la acreditación no procede y sólo puede volver a postular en dos años.

3. Tipo de indicadores

Los indicadores utilizados dependen del tipo de acreditación aunque contempla información descriptiva y analítica (tanto cuantitativa como cualitativa) e incluye elementos como testimonios, juicios, entre otros.

Indicadores acreditación institucional:

Los indicadores utilizados en esta área pueden ser clasificados en cinco áreas: i) gestión institucional, ii) docencia de pre-grado, iii) docencia de post-grado iv) investigación y v) vinculación con el medio (los tres últimos tres son voluntarios)

Algunos de los indicadores en esta acreditación son: organización y estructura institucional; sistema de gobierno; administración de recursos humanos, materiales y financieros; proceso de enseñanza (sistemas de selección y admisión; métodos pedagógicos; procedimientos de evaluación del aprendizaje, uso de tecnologías); dotación académica/docente (calificación, dedicación, estrategias de reclutamiento, evaluación, seguimiento, perfeccionamiento, renovación); estudiantes (progresión, servicios, seguimiento de egresados); utilización de los procesos o resultados de la investigación para mejorar la calidad de la docencia impartida.

Indicadores acreditación carreras:



Minuta Técnica

Proporcionan evidencia del estado actual y la evolución de diversos indicadores vinculados a estudiantes (matrícula, retención, notas), académicos (número, dedicación horaria, títulos y grados), recursos e infraestructura (metros cuadrados, número de libros y revistas, relación estudiantes/recursos computacionales), entre otros. Esto se agrega descripciones cualitativas de insumos, procesos y resultados a partir de una descripción hecha por los actores relevantes de la propia institución y, por último, indicadores provenientes de juicios de opinión desde diversos actores de la comunidad respecto al desempeño y calidad de la carrera en sus diversas áreas de desarrollo.

4. Ventajas y desventajas del modelo

Ventajas:

- Es un modelo de acreditación que trabaja con un gran número de instituciones y programas de manera similar a los oferentes de asistencia técnica.
- Define la acreditación por un número de años variable. Esto permite descongestionar el proceso al acreditar un porcentaje de las instituciones cada año.
- Distingue entre la acreditación del funcionamiento de la organización y la acreditación del servicio otorgado.
- Se sustenta en la lógica de un mejoramiento continuo de las organizaciones evaluadas.

Desventajas:

- Para cubrir la demanda por acreditación, la agencia se apoya en agencias acreditadoras externas que son contratada por la propia institución de educación superior interesada, generando dudas respecto de la imparcialidad del proceso por incentivos perversos que podrían afectar el trabajo de evaluación.
- No existen indicadores estandarizados de evaluación comunes entre las agencias acreditadoras privadas.
- Es muy demandante en términos recursos humanos con alta calificación ya que el proceso requiere de pares evaluadores.
- Implica una gran cantidad de trabajo por parte de la institución que desea ser acreditada.



Minuta Técnica

Conclusión

La lectura comparada de los modelos de aseguramiento de la calidad descritos en el presente documento permite identificar los elementos comunes y las diferencias que se muestran a continuación.

En el plano de las convergencias entre modelos, un primer elemento común a todos los modelos descritos es que basan su funcionamiento en organizaciones que certifican la calidad de un servicio especializadas y con altas capacidades técnicas y operativas. Esto bajo la forma de una agencia estatal como los modelos CIAE y SIP, o una organización no gubernamental como el modelo NAYEC y una combinación de agencias estatales o privadas como el modelo CNA. Este rasgo común está dado no solo por la complejidad técnica y de gestión que implica la emisión de un juicio imparcial y justo sobre la calidad de un servicio complejo y difícil de observar y medir en forma directa, sino también porque es necesario que este juicio esté revestido de legitimidad, tanto entre quienes se acreditan como entre los usuarios del servicio acreditado. En efecto, en cada uno de estos modelos, los servicios elegibles para certificación deben someterse en algún momento del proceso, a juicio especializado de expertos.

Un segundo rasgo compartido por los modelos descritos, es que la obtención de una certificación de calidad implica que los oferentes elegibles se involucren en procesos más o menos sistemáticos y sostenidos de desarrollo de capacidades en relación a los servicios que estos prestan. En otras palabras, las agencias certificadoras junto con emitir un juicio sobre la calidad de un servicio dado, también acompañan o impulsan entre los oferentes elegibles procesos de mejora continua. Por esto mismo, en los cuatro modelos estudiados la certificación de calidad consiste en un proceso gradual donde la mejora es planificada con alto nivel de detalle. El modelo NAYEC provee un excelente ejemplo de esto.

Un tercer elemento en común a los modelos analizados es que la certificación de calidad siempre implica la observación del desempeño del servicio que persigue acreditación, esto es, no sólo se certifica un diseño, una propuesta del servicio o un potencial equipo de trabajo, sino que el servicio efectivamente implementado cuyo desempeño ha sido documentado a través de indicadores apropiados.

Minuta Técnica

En cuarto lugar, los modelos estudiados se caracterizan porque el juicio sobre la calidad de un servicio certificado tiene caducidad definida por defecto, normalmente por un período de tiempo limitado pero también debido a desempeño impropio. Lo anterior implica que la certificación de calidad consistiría en un proceso recursivo.

Un quinto y último rasgo común de los modelos descritos es que son típicamente poco demandantes para los usuarios finales de los servicios que persiguen la certificación. Esto no implica que los usuarios finales no formen parte del proceso - por ejemplo en el modelo CIAE demanda equipos profesionales en la escuela reportan sobre el desempeño de ATE contratadas -, sino que estos no juegan normalmente un rol protagónico en la certificación.

Este ejercicio mostró un conjunto de divergencias entre los modelos que sugieren que a la hora de realizar un juicio sobre la calidad de un servicio existe una diversidad de arreglos. Estas diferencias se resumen en el cuadro a continuación.

Cuadro 1: Comparación de los cuatro modelos certificación de calidad analizados

| | Modelo CIAE | Modelo NAEYC | Modelo SIP | Modelo CNA |
|---|--|--------------------------------------|-----------------|---|
| Tipo de entidad certificada | <i>Programas</i> | <i>Organizaciones</i> | <i>Personas</i> | <i>Programas y organizaciones</i> |
| Barreras de entrada para iniciar proceso de certificación | <i>Baja</i> | <i>Bajas</i> | <i>Altas</i> | <i>Baja</i> |
| Obligatoriedad de certificación | <i>No</i> | <i>No</i> | <i>Sí</i> | <i>No, con excepciones</i> |
| Dedicación demandada a servicios elegibles para certificación | <i>Baja</i> | <i>Muy Alta</i> | <i>Alta</i> | <i>Alta</i> |
| Afiliación institucional organización certificadora | <i>Estatal</i> | <i>No estatal</i> | <i>Estatal</i> | <i>Mixta (público –privada)</i> |
| Financiamiento del proceso de certificación | <i>Mixto (estatal con aporte de servicios elegibles)</i> | <i>Privado (servicios elegibles)</i> | <i>Público</i> | <i>Mixto (estatal con aporte servicios elegibles)</i> |

Una primera variación que se observó entre los modelo analizados es que la entidad elegible para la acreditación puede ser una persona, un programa dentro de una organización o



Minuta Técnica

simultáneamente organizaciones y sus respectivos programas. Una implicancia destacable de esto es que el diseño del proceso de certificación debe adecuarse al objeto específico de certificación.

Una segunda diferencia destacable está en las barreras de entrada para iniciar procesos de certificación. En los modelos analizados llama la atención que si bien el proceso de certificación es normalmente accesible para organizaciones o programas de organizaciones, cuando se trata de personas como en el modelo SIP, el proceso de acreditación se inicia con un riguroso proceso de selección de potenciales asesores.

En tercer lugar, se observó diferencias en la obligatoriedad de someterse a un proceso de certificación que va desde modelos compulsivos como SIP, pasando por modelos intermedios como CNA y sistemas voluntarios como los modelos CIAE y NAYEC. Lo destacable al respecto es que las decisiones en cuanto a obligatoriedad pueden incrementar la complejidad en el diseño de un modelo de certificación de calidad.

En cuarto lugar, se observaron diferencias en el nivel de exigencias que impone el proceso de certificación para la persona, servicio u organización que busca un juicio sobre la calidad de su desempeño. En este sentido destaca el modelo CIAE por ser aparentemente menos demandante para los oferentes. En contraste el modelo NAYEC podría implicar profundos procesos de transformación organizacional para sus centros preescolares. En fin, cuánto esfuerzo se requiere del servicio que persigue certificación es una contingencia estratégica a considerar.

En quinto lugar, se aprecia entre los modelos descritos, variación en el carácter público-privado de la afiliación institucional de la organización certificadora. Mientras que los modelos CIAE y SIP son estatales, el modelo NAYEC se basa en una red no gubernamental de organizaciones. El modelo CNA por su parte, se basa en el trabajo combinado de una agencia estatal con un conjunto de agencias especializadas de carácter privado. Podría decirse que decisiones al respecto pasan por la ubicación y distribución de las capacidades técnicas especializadas necesarias para realizar un juicio ad hoc de calidad.

Sexto, en términos de diferencias, se observaron entre los casos descritos diferentes arreglos para el financiamiento del proceso de certificación de calidad que incluyen exclusivamente público (modelo SIP), exclusivamente privado (modelo NYEC) y combinaciones de financiamiento público



Minuta Técnica

con aporte de los servicios elegibles que persiguen la acreditación (modelos CIAE y CNA), abriendo la pregunta por la ubicación de incentivos necesarios para sostener el proceso de certificación.

A modo de conclusión final, el mensaje principal para diseño de la política de calidad de ATE que puede extraerse de este ejercicio de revisión es que asegurar la calidad de servicios educativos – o relacionados con la educación - a través de un juicio adecuado de éstos desde el Estado - o desde el interés público - , es inevitablemente una tarea de alta complejidad y que un desafío de diseño de política pública de estas proporciones requiere necesariamente una inversión considerable de tiempo y de recursos económicos, técnicos, sociales y políticos.



Minuta Técnica

Referencias

CNA- Chile (Versión actualizada 2008). Guía para la evaluación interna acreditación institucional. Recuperado el 22 de Junio, 2012, desde: <http://www.cnachile.cl/>

CNA- Chile. Términos de referencia para las áreas contempladas en el proceso de acreditación institucional. Recuperado el 22 de Junio, 2012, desde: <http://www.cnachile.cl/>

CNA-Chile. (2010). Normas y procedimientos acreditación institucional. Recuperado el 22 de Junio, 2012, desde: <http://www.cnachile.cl/>

CNA-Chile. (2010). Normas y procedimientos acreditación pregrado. Recuperado el 22 de Junio, 2012, desde: <http://www.cnachile.cl/>

CNA-Chile. (s/f) Criterios y procedimientos para acreditación de los programas de postgrado. Recuperado el 22 de Junio, 2012, desde: <http://www.cnachile.cl/>

NAEYC (s/f). *Accreditation of Programs for Young Children*. Recuperado el 22 de Junio, 2012, desde: <http://www.naeyc.org/academy/>

Osses, A., & González, C. (2010). ¿Qué se sabe de asistencia técnica educativa en el mundo? El contexto internacional. En C. Bellei, A. Osses, & J. P. Valenzuela, *ASISTENCIA TÉCNICA EDUCATIVA: DE LA INTUICIÓN A LA EVIDENCIA* (págs. 45-79). Santiago, Chile: OCHOLIBROS.

Valenzuela, J. P. & Abufhele, V. (2010) Sistemas de acreditación basados en estándares en el sistema educativo: mejorando la efectividad de los servicios ATE. En C. Bellei, A. Osses, & J. P. Valenzuela, *ASISTENCIA TÉCNICA EDUCATIVA: DE LA INTUICIÓN A LA EVIDENCIA* (págs. 131-159). Santiago, Chile: OCHOLIBROS.