

Aseguramiento de la Calidad Aseguramiento de la Calidad Educativa en Tiempos de IA

Perspectivas para integrar la IA en la gestión de calidad



Basado en la ponencia de Ana Henríquez Orrego, Observatorio IA.

La Calidad en Educación Superior: Un Concepto Sistémico y Multifactorial

La calidad es un concepto sistémico que integra coherencia, procesos, evidencia e impacto. Nuestra definición se construye a partir de marcos de calidad nacionales (CNA Chile), latinoamericanos, británicos y australianos, los cuales ya integran la IA en su análisis.



Participación Sistémica:
De todos los grupos de interés
(estudiantes, académicos,
empleadores, egresados).



Sintonía con el Entorno:
Proyecto institucional alineado
con las demandas del entorno
y la legislación.



Recursos Suficientes: Para
el alcance de las metas.



Sistema Interno de Calidad:
Que abarca todos los
procesos definidos.



Evidencia: Resultados
formativos respaldados por
evidencias consistentes.



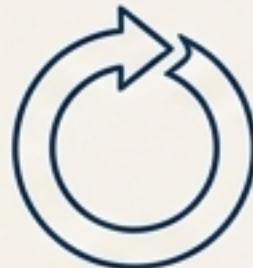
Coherencia: Sistémica: De
todos los grupos de interés
(estudiantes, académicos,
empleadores, egresados).



Procesos Misionales: Foco
en docencia, investigación y
vinculación con el medio.



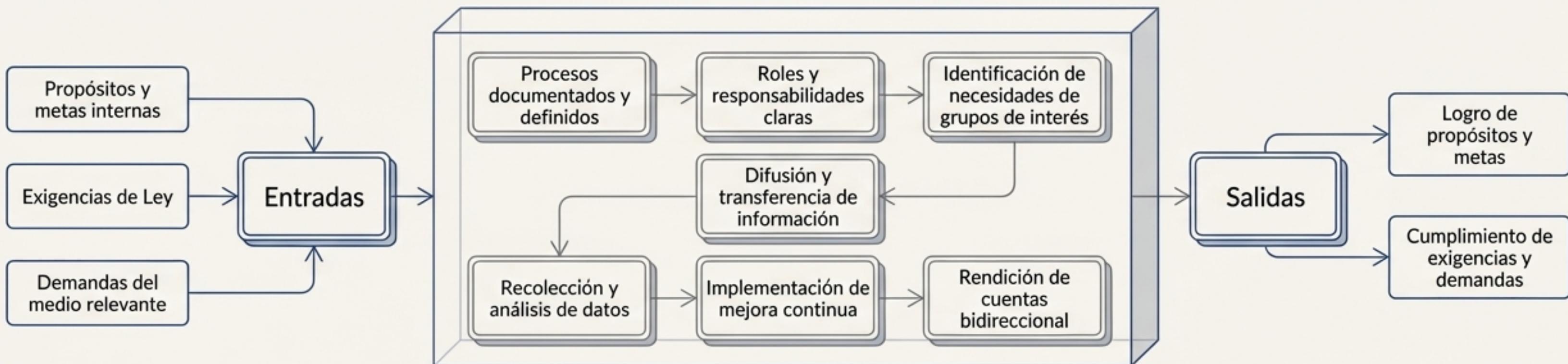
Transparencia: Difusión,
comunicación y rendición
de cuentas.



Mejora Continua: Como
corolario de todo el sistema.

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad: Eje Vertebral de la Gestión

Este sistema es la ruta que ordena el aseguramiento de la calidad. Opera sobre cada uno de los 80 a 100+ procesos de la institución, generando una alta demanda de procesamiento y documentación.

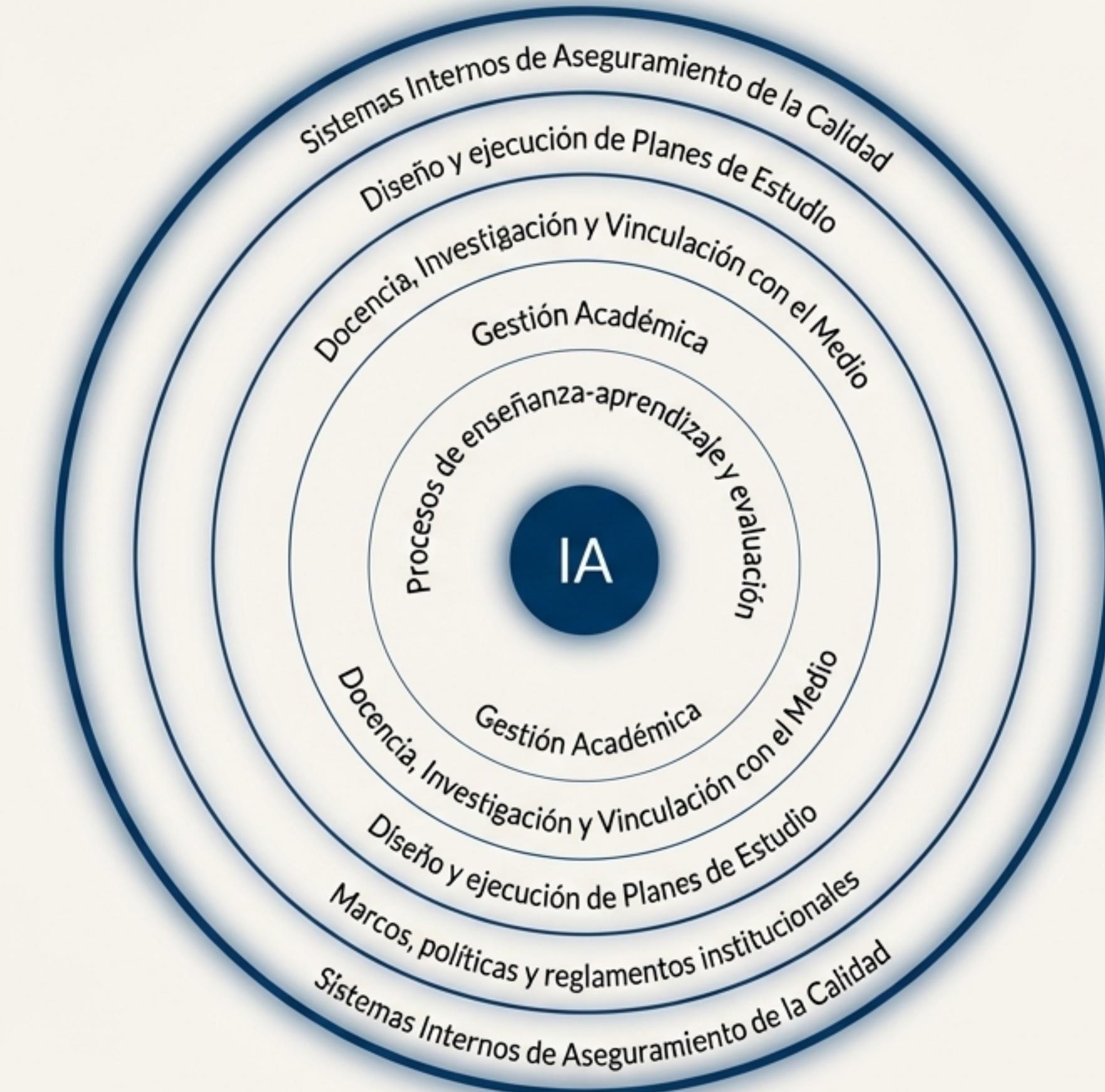


"Estos sistemas de calidad llevan una gran sobrecarga de trabajo, una gran demanda de procesamiento de información."

La Disrupción Inevitable: La IA ya Opera en Todo el Ecosistema Educativo

La IA es una tecnología transversal que impacta los procesos formativos, académicos y de gestión. Su adopción no ha esperado autorizaciones formales.

"El uso de la inteligencia artificial está ocurriendo aún cuando no me hayan autorizado a usarla. Los temores iniciales de prohibición han ido retrocediendo para comenzar a evaluar cómo se instala."



La IA en Acción: Usos Concretos por Actor Institucional



Comités Curriculares

- Revisión de planes
- Diseño de rutas formativas
- Mejora de programas
- Coherencia curricular



Docentes

- Búsqueda de información
- Diseño de material didáctico
- Planificación asistida
- Elaboración de rúbricas
- Retroalimentación personalizada



Investigadores

- Ideación
- Revisión bibliográfica
- Análisis de datos
- Apoyo en redacción y traducción
(con advertencia de revisión)



Estudiantes

- Organización de apuntes
- Elaboración de resúmenes
- Estudio interactivo
- Apoyo multimodal (voz, video, texto)



Unidades de Apoyo

- Tutorías virtuales
- Seguimiento de progreso
- Contacto a partir de alertas
- Recursos adaptativos



Áreas Administrativas

- Chatbots de atención
- Análisis de matrícula
- Automatización de reportes
- Análisis de satisfacción

El Doble Filo: Riesgos de Uso que No Podemos Ignorar

El uso de la IA exige criterio y validación permanente. Sin las precauciones necesarias, los riesgos pueden ser significativos.



Errores y Alucinaciones



Sesgos y Descontextualización



Respuestas Genéricas o Erróneas



Pérdida de Sello Institucional

Caso Legal

Abogados sancionados por presentar escritos con precedentes legales inventados por IA.

Caso Corporativo

Escándalo en Deloitte: Informe para el gobierno australiano contenía errores de alucinación por uso de IA.

Caso Comercial

Aerolínea canadiense obligada por tribunales a cumplir un descuento por duelo ofrecido errónea, por su chatbot.

Más Allá del Error: La Amenaza de la Deuda Cognitiva y el Fraude Académico



Deuda Cognitiva (Académica y Laboral)

Reducción del análisis técnico especializado.

- Pérdida del criterio profesional.
- Dependencia funcional.
- Comprensión superficial.
- Delegación irresponsable de la toma de decisiones.

Referencia: Estudio evidencia que estudiantes que usaron IA para un ensayo no fueron capaces de explicarlo, a diferencia de los que usaron otros métodos.



Fraudes Académicos Potenciados por IA

Uso malintencionado de herramientas de IA.

- Plagio y apropiación indebida.
- Uso de IA para copiar en evaluaciones (ej. gafas con IA en examen médico en Argentina).
- Respuestas automatizadas durante pruebas.
- Inserción de mensajes ocultos para alterar correcciones automatizadas.

La Oportunidad: Una Herramienta Estratégica para Optimizar la Gestión de Calidad

La IA puede ser un poderoso aliado para la **optimización operativa** y el fortalecimiento del sistema de aseguramiento de la calidad.



Optimiza procesos y reduce la carga operativa.



Ordena información y mejora la redacción de documentos clave.



Detecta incoherencias y fortalece la trazabilidad entre documentos y evidencias.



Facilita análisis, síntesis y comparaciones de grandes volúmenes de datos.



Acelera la preparación de evidencias para procesos de acreditación y auditorías.

Inteligencia Amplificada: El Verdadero Valor de la Colaboración Humano-IA

“La IA libera tiempo para que los equipos y **liderazgos** se concentren en **analizar, reflexionar y decidir** con mayor claridad y oportunidad.”

El Nuevo Paradigma: De la Automatización Ciega a la Colaboración Inteligente

NO X

Automatización Ciega

Una línea roja con la frase "No es admisible"

SÍ ✓

Colaboración Técnica

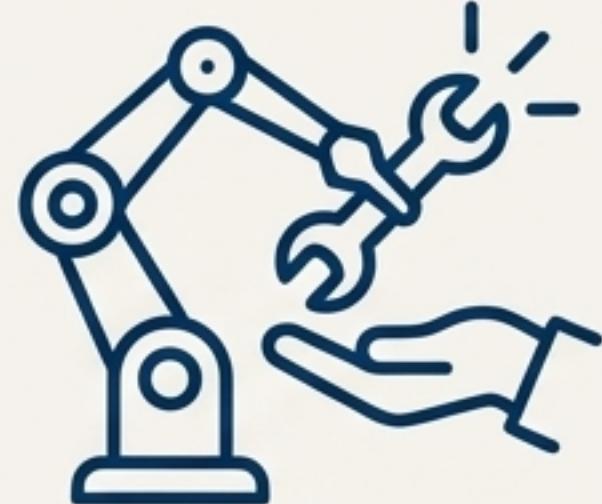
La IA bien utilizada colabora

Límites de la IA

- 🚫 No reemplaza la **validación humana**.
- 🚫 No genera **documentos finales**.
- 🚫 No interpreta **criterios de calidad**.
- 🚫 No maneja **datos sensibles**.
- 🚫 No suplanta la **deliberación colegiada**.
- 🚫 No define **prioridades estratégicas**.

"No actúa sola ni toma decisiones. Eso es un resorte exclusivo de los equipos responsables."

Asistente y Tutor: Los Dos Roles Estratégicos de la IA en la Calidad



Rol Asistente

"Me ayuda a HACER algo".

Funciones: Apoyo en tareas técnicas, operativas y documentales.

Ejemplos Concretos:

- Asistente en el **diseño del SIAC** (redacción de borradores de manuales).
- Asistente en la **recolección de insumos** (sistematización de focus groups).
- Asistente en la **rendición de cuentas** (estructuración de informes).
- Asistente en **auditorías académicas** (organización de evidencias).



Rol Tutor

"Me enseña a ENTENDER algo".

Funciones: Apoyo pedagógico para desarrollar criterio y conocimiento.

Ejemplos Concretos:

- Tutor para comprender **el Modelo Educativo**.
- Tutor para aprender las **políticas y procedimientos** institucionales.
- Tutor para capacitar equipos nuevos en los **procesos del SIAC**.
- Tutor que simula análisis de casos para fortalecer el **criterio técnico**.

Una Tendencia Global: Cómo las Agencias de Calidad Internacionales Abordan la IA



Las agencias más avanzadas ya no lo ven como una opción, sino como una realidad que debe ser gestionada para garantizar la calidad e integridad de los títulos.

El Camino a Seguir: Pasos para una Adopción Institucional Responsable

1

Diagnosticar

- ¿Cómo y dónde se está usando la IA actualmente en la institución (formal e informalmente)?
- ¿Cuáles son los **procesos de calidad con mayor potencial de optimización?**

2

Capacitar Equipos

- Formar a **docentes**, administrativos y directivos no solo en el uso de herramientas, sino en los riesgos (alucinaciones, sesgos) y el criterio necesario.
- **Educar a los estudiantes en el uso ético y efectivo de la IA.**

3

Trazar Criterios

- Definir **marcos, políticas** y lineamientos claros sobre el uso aceptable de la IA.
- Establecer protocolos para la **validación** de resultados generados por IA en procesos críticos.

"En cada paso, la **validación humana** no es negociable. La IA colabora, el equipo decide."

La IA como Factor Estratégico: El Criterio Humano Determina su Verdadero Aporte

La inteligencia artificial se instala como un factor estratégico en la calidad educativa. No es una solución automática ni una amenaza inevitable. Es un espacio de **decisión institucional** donde tres elementos determinan su verdadero valor y mitigan sus riesgos:



Marcos de uso responsable.



Diálogo permanente entre todos los actores.



Criterio humano como validador final.

La calidad en educación sigue siendo una tarea estratégica y colaborativa. La IA es una nueva y poderosa herramienta en esa misión.

