



15 al 30 de septiembre de 2015

Propuesta de creación del Instituto de la Calidad para la sostenibilidad de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento continuo de las carreras de grado y programas de posgrado y extensión de la UNED

1. Nombre del instituto

Instituto de la Calidad, Tendrá como finalidad la gestión de la calidad académica en la Universidad Estatal a Distancia (UNED), por lo cual su objetivo primordial será la sostenibilidad de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento de las carreras de grado y programas de posgrado en esta universidad.

2. Introducción

En los últimos años la UNED ha promovido la cultura de autoevaluar los programas educativos que brinda, en momentos donde la sociedad cada día es más exigente y pide rendir cuentas que demuestren una oferta académica actual, pertinente y congruente con el contexto costarricense.

El Programa de Autoevaluación Académica (PAA) adscrito a la Vicerrectoría Académica, es una unidad técnica creada para brindar acompañamiento y asesoría a las Escuelas, en los procesos de autoevaluación de carreras de grado y programas de posgrado, ya sea con fines de acreditación o mejoramiento de su calidad (autorregulación). Sus esfuerzos se centran en brindar el soporte necesario para incrementar la excelencia académica, apostando al reconocimiento público y desarrollando una “cultura de gestión de calidad” en la comunidad universitaria.



15 al 30 de septiembre de 2015

Esta propuesta se origina a partir de la reflexión y el análisis con base en las experiencias vivenciales y un estudio documental que han realizado los funcionarios del PAA con la finalidad, no solo de mantener estos procesos de autoevaluación y acreditación, sino para brindarles sostenibilidad, al igual que los avances de cumplimiento de los compromisos adquiridos con las agencias acreditadoras de las carreras acreditadas.

En este sentido la propuesta ha sido socializada lo cual ha llevado a su replanteamiento, maduración y enriquecimiento a partir de su análisis con otros funcionarios tanto de la propia institución como de instituciones del ámbito nacional y extranjero. Con base en lo anterior, esta propuesta pretende dar un salto cualitativo, al proponer transformar esta dependencia en un ente consultivo sobre la gestión de la calidad académica tanto a nivel nacional como internacional.

3. Justificación para la creación de un Instituto de la Calidad

La exigencia de la sociedad de contar con programas educativos de excelencia, implica una serie de esfuerzos por parte de las universidades que conlleven a fomentar una gestión y cultura de calidad en la comunidad universitaria.

Dentro de este marco, la Universidad Estatal a Distancia toma una posición de punta elaborando un Plan de Desarrollo Institucional (2011) el cual promueve que *“la calidad se ha convertido en parte integral de los planes estratégicos de las universidades, buscando ese carácter distintivo que permita la atracción del estudiantado y favorezca la internacionalización”* (p: 7). También hace énfasis en alternativas de financiamiento:

- *“Optimización en el uso de los recursos;*
- *Búsqueda der fuentes de financiamiento alternativas como la venta de servicios de investigación y conocimiento;*
- *La incursión en nuevos mercados y el establecimiento de estrategias de internacionalización”:*



15 al 30 de septiembre de 2015

4. Consideraciones del contexto interno y externo

Para la elaboración de la propuesta, se procedió a un análisis documental de varias fuentes entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Acuerdos del Consejo Universitario
- Plan de Desarrollo Institucional 2011
- Plan de Desarrollo Académico 2012-2017
- Manual de Procedimientos : Autoevaluación, Acreditación y Autorregulación (Aprobado por CONRE sesión 1392 del 13 de junio del 2005
- Propuesta de Mejoramiento de la Gestión y Estructura Organizativa del Programa de Autoevaluación Académica de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Estatal a Distancia. (Trabajo final de graduación del estudiante y funcionario del PAA, Danny de la O Miranda).
- Experiencias del equipo en los últimos seis años, con base en los procesos de autoevaluación realizados, acreditaciones de carreras y experiencias en conjunto con las comisiones de CONARE, CTAPAA, CONARE- UNIRE.
- Estudios comparativos con Unidades Técnicas de Evaluación a nivel nacional:
 - CEA Centro de Evaluación Académica (proyecta transformarse en Vicerrectoría) de la Universidad de Costa Rica (UCR).
 - CEDA Centro de Desarrollo Académico (aprobada su transformación a Dirección) del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC).
 - Programa de Diseño y Gestión Curricular (aprobada su transformación a Centro) de la Universidad Nacional (UNA).

A partir de la información recopilada y analizada mediante los documentos antes mencionados por los funcionarios del PAA, se procedió a elaborar la propuesta técnica de reestructuración tanto de los objetivos como de las funciones de esta dependencia, la cual fue presentada ante la Vicerrectoría Académica para su aval y posteriormente al Consejo Universitario para su aprobación.



15 al 30 de septiembre de 2015

Se pretende demostrar la necesidad de transformar el Programa de Autoevaluación Académica en un Instituto de la Calidad, basado en las múltiples funciones a las que actualmente desarrolla, para ser contemplado en la estructura organizacional y presupuestaria, una vez sea presentada, analizada y aprobada por las autoridades de la universidad.

La situación antes descrita obliga a la universidad, a evolucionar hacia un tipo de institución con capacidad de renovarse constantemente y fortalecer su trabajo, con el fin de alcanzar la excelencia académica en el quehacer universitario que la sociedad demanda. Esto conlleva a un proceso de revisión continua mediante el cual la institución es capaz de mirar hacia adentro (lo interno), definir aspectos por cambiar y por mejorar, encontrar cualidades y competencias que enriquezcan su desempeño, así como fortalecer la estabilidad, la flexibilidad y la capacidad de respuesta e innovación.

El Estatuto Orgánico de la Universidad Estatal a Distancia, en su artículo 33 menciona que *“La universidad contará con vicerrectorías, direcciones, instituto, centros, secciones y las demás dependencias que los organismos competentes establezcan”*. Esto significa que la creación de un instituto se encuentra estatutariamente establecida por la institución.

La Moción 06 del Tercer Congreso Universitario cita que se debe desarrollar y estimular la investigación en todas sus formas por medio de *“la conformación de un sistema de investigación (institutos, programas, redes, con diversidad de líneas de investigación)”*. Esta moción señala los siguientes aspectos relevantes:

1. La creación de Institutos en la UNED en torno a la investigación.
2. El enfoque sistémico de la gestión de la investigación en la UNED. Esto implica que los institutos deberán integrarse a este sistema que articula los esfuerzos individuales y colectivos con el fin de elevar el nivel de investigación.

Los anteriores aspectos en torno a la investigación, se ven reflejados en el quehacer del Instituto de la Calidad, de la siguiente forma:

1. El proceso de investigación inherente a los procesos de autoevaluación de las cátedras, carreras y programas.



15 al 30 de septiembre de 2015

2. La evaluación de planes de estudio y de asignaturas, para procurar más que la acreditación, una real gestión de la calidad académica.
3. La autogestión para la generación de recursos propios como apoyo tanto a la academia como a la universidad en general.
4. El ofrecer programas de maestría como el de Gestión de la Calidad en la Educación Superior, el cual proporciona a la universidad la posibilidad no solo de ser líder en educación a distancia, sino también en la gestión de calidad académica.
5. La divulgación de las investigaciones realizadas en el campo de la gestión de la calidad académica por medio de la Revista Calidad en la Educación Superior (CAES).

Así mismo el Consejo Universitario en diferentes sesiones acuerda lo siguiente:

- Sesión 1462 del 23 de agosto del 2000, en su artículo III inciso 5) *“declarar de interés institucional el proceso de autoevaluación de los programas académicos de grado y pregrado impartidos por la UNED, y considerar que ellos forman parte del proceso de rendición de cuentas”*
- Sesión 1588 del 09 de agosto del 2002, en el artículo IV, inciso 2) *“se acreditarán programas ...con base en la aplicación de una guías de autoevaluación y con fines de acreditación”*
- Sesión 1751 del 16 de marzo del 2005, artículo IV inciso 9) *“manifestar que el proceso de autoevaluación y acreditación es un proceso de gran interés institucional”, también en esta se le “encarga al Programa de Autoevaluación Académica la elaboración de los mecanismos de acompañamiento y seguimiento de los planes de mejoras en el área académica”*
- Sesión 1871 del 06 de julio del 2007, en el artículo III inciso 12) *“mantener la política de que los procesos de autoevaluación de los programas académicos (carreras) que ofrece la UNED con miras a la acreditación o mejora continua, es una prioridad institucional”*
- Sesión 1888 del 5 de octubre del 2007, Artículo IX inciso 5) *“reiterar el acuerdo del Consejo Universitario”, sesión 1877, Art IV, inciso 2) celebrado el 1 de agosto del 2007 “considerar el documento del Programa de Autoevaluación Académica, como el documento que resume las*



15 al 30 de septiembre de 2015

necesidades de información que requieren diferentes instancias, en particular las Escuelas para los procesos de autoevaluación que se llevan a cabo en la universidad con miras a la acreditación”

- Sesión 2131 del 17 de noviembre de 2011 en su artículo IV, inciso 11, “ *incluir en el Plan Quinquenal Académico un posgrado en el aseguramiento de la calidad....Iniciar el proceso de apertura que incluye el diseño de una oferta de Módulos para la Gestión de la Calidad en Educación Superior conducentes a especialistas propias del proceso de autoevaluación para la acreditación.....Valorar la posibilidad de la UNED de ofrecer estos en forma virtual y ofertarlas tomando en cuenta la flexibilidad curricular que este proceso implica”*

De esta forma, la autoevaluación se refuerza en la institución, la concepción de una universidad que debe aprender continuamente de su quehacer para mejorarlo. Sin embargo, este enriquecimiento institucional sólo puede suceder si existe compromiso y aprendizaje que contribuya al crecimiento. Se propone la perspectiva de gestión de la calidad, como una visión integral para abordar los procesos de autoevaluación que se ofrecen, además, metodologías e instrumentos que propician su desarrollo sistemático.

Por esto resulta fundamental mantener consolidada la capacidad y competitividad académica; dando fe pública de:

- *“la pertinencia social de la oferta académica...*
- *del rigor académico de la oferta educativa...*
- *la internacionalización.... “ I(PMI, 2012)*

Lo anterior requiere que la entidad encargada de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento para su sostenibilidad cuente con autonomía, un equipo humano especializado y experimentado, una posición estratégica en la estructura institucional - organizacional y una fuerte base de investigación que le permita permear las diferentes dimensiones del quehacer universitario, propiciar la autogestión, permitiendo concretar disposiciones que se especifican en la estrategia institucional y que responde a una necesidad de sostenibilidad de estos procesos para la comunidad universitaria de la UNED, la creación del Instituto de la Calidad.



15 al 30 de septiembre de 2015

Calderón (2007) impulsa a concebir la investigación no como un ente más al que se le agregarán otras unidades, sino más bien de interiorizarla como una función sustantiva en el que todos participan y aportan a su desarrollo, estableciendo relaciones eficaces que permitan potenciar y fortalecer los procesos.

Por lo expresado anteriormente se puede concluir lo siguiente:

- La creación del Instituto de la Calidad, de la UNED que se propone en este documento concuerda con lo establecido en la estrategia institucional y en el Estatuto Orgánico de la universidad.
- Su quehacer estará fundamentado en procesos de investigación que conllevan a la docencia, la extensión y la producción académica.
- La filosofía, metas, fines y objetivos entre otros del instituto deberán estar definidos en el momento de su creación.
- El Instituto de la Calidad se vinculará o articulará con el sistema de investigación de la UNED. Esto implica, el definir líneas de investigación, integración de proyectos y el establecimiento de canales de vinculación con otras dependencias internas y externas.
- En cuanto a su estructura interna, la cual girará en torno al eje de investigación - calidad, podrá vincularse y coordinar con programas o áreas de docencia, capacitación, producción y/o publicación de materiales, comunicación, relaciones internas y externas, extensión, evaluación, diseño curricular, documentación, entre otros.
- El instituto deberá autoevaluarse por medio de procesos dentro de una cultura de mejora continua, que se recomiendan sean desarrollados a los tres años de su establecimiento. Esta evaluación incluirá aspectos de gestión, ejecutoria y su ubicación dentro de la estructura organizacional, para verificar su pertinencia. De ser posible y de existir la instancia, deberá buscar, al igual que lo realizan las carreras y programas, buscar un ente de evaluación externa que acredite o certifique esta dependencia con idoneidad en la función que realiza.
- El instituto contará con una actividad presupuestaria propia para su gestión autónoma y con procedimientos que permitan la inscripción y desarrollo de investigaciones desde cualquier unidad o dependencia de la universidad, conforme con lo establecido en el Estatuto Orgánico.

5. Los antecedentes de políticas institucionales y en las áreas de interés



15 al 30 de septiembre de 2015

A finales de los años 1990 en Costa Rica se incrementan los procesos de autoevaluación de carreras de Educación Superior como forma de rendición de cuentas, que comienza por el diseño de manuales de evaluación con la participación activa de las personas que conforman la comunidad universitaria, en el marco del desarrollo de las instituciones teniendo en cuenta el contexto nacional, el regional y el internacional, contribuyendo poco a poco a una expansión de la cultura de la gestión de la calidad académica.

Con la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), mediante aprobación de la Ley 8255, avalada por el Presidente de la República y el Ministro de Educación en Mayo del 2002, se fortalecen los procesos de autoevaluación en la UNED y con ello la formación del PAA.

A partir de este año, la autoevaluación de programas educativos se desarrolló paulatinamente, se acreditó la carrera de Profesorado y Bachillerato en Enseñanza de la Matemática y otras dos carreras fueron sometidas al proceso de autoevaluación, no recibiendo en ese momento respuestas positivas ante la acreditación. La experiencia vivida produjo un estancamiento en relación con la fluidez de los procesos, pues no fue sino hasta el año 2009 que realmente se destacó la función de esta dependencia, año en que se acreditó el Bachillerato y Licenciatura en Informática Educativa. La experiencia vivida dio lugar a un replanteamiento en la estructura organizacional del PAA, lo cual dio pie a las siguientes acreditaciones de carreras como el Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría y las posteriores carreras acreditadas de la universidad (12 hasta el momento y seis en proceso ante las agencias acreditadoras)

6. Etapas del PAA desde su creación a la actualidad

2002-2008.- Asesoría consultiva y capacitación. Estructura no viable para la consecución de los objetivos de su creación.

2009.- Reestructuración. Asesoría participante e introducción de los asistentes de investigación. Estructura viable que ha permitido las acreditaciones hasta la actualidad.



15 al 30 de septiembre de 2015

2010.- Se crea la Revista Digital en Calidad para la Educación Superior, que surge con el objetivo de difundir experiencias en la temática y de interés. También se comienza a mejorar e investigar sobre la calidad que debe contar la misma, con este fin se han capacitado funcionarios del programa y este esfuerzo se ha visto reflejado en indexaciones en Latindex, Dialnet y E-revistas.

Alfaro, C; Acón, A; Cox, J; (2014) realizaron un análisis detallado sobre la producción de la Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior, durante el período comprendido entre 2010 al 2013. El objetivo principal fue reflejar el comportamiento de la revista, para tener una idea del grado de productividad de sus autores según la ley de Lotka, Gorbea (2005) y el Índice de colaboración de esta publicación. Durante este período surgió la información que se muestra en los siguientes cuadros:

Cuadro 1. Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior (2010-2013)

Nº de autores por artículo	Cantidad de artículos	% de artículos
Un autor	47	61.0
Dos autores	17	22.1
Tres autores	7	9.1
Cuatro autores	5	6.5
Cinco autores	1	1.3
	77	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la Revista Calidad en la Educación Superior, 2014.

Cuadro 2. Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior (2010-2013). Cantidad de artículos según universidad y país

Institución	País	Nº de artículos
Universidad Nacional de La Rioja	España	1
Universidad de Antioquia	Colombia	1
CONARE UNIRE	Costa Rica	1



15 al 30 de septiembre de 2015

Universidad Latina de Costa Rica	Costa Rica	1
Universidad Casa Grande	Ecuador	1
Universidad Rafael Landívar	Guatemala	1
Instituto Tecnológico de Sonora	México	1
Universidad Virtual de Guadalajara	México	1
Universidad Central de Venezuela	Venezuela	1
Universidad Nacional Abierta, Universidad de Córdoba	Venezuela España	1
Instituto Superior Tecnológico, Jesús de Nazaret	Honduras	2
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	México	2
Instituto Tecnológico de Costa Rica	Costa Rica	3
Universidad Autónoma de Chapingo	México	6
Universidad de Costa Rica	Costa Rica	9
Universidad Nacional	Costa Rica	11
Universidad Estatal a Distancia	Costa Rica	36

Fuente: Elaboración propia con datos de la Revista Calidad en la Educación Superior, 2014.

Cuadro 3. Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior (2010-2013). Artículos producidos de acuerdo a los años de publicación.

Año	Número de artículos	% según año
2010	16	20.78
2011	18	23.38
2012	20	25.97
2013	23	29.87
4	77	100

Fuente: Elaboración propia con datos de la Revista Calidad en la Educación Superior, 2014.



15 al 30 de septiembre de 2015

Es una revista digital, sin embargo es importante destacar, ha editado con éxito dos versiones impresas, las cuales han sido solicitud expresa de otras instancias fuera de la UNED, quienes han tenido a su cargo los gastos de la misma en aras de la promoción de la cultura de calidad que persigue la revista.

La Revista ha dedicado una de sus ediciones a publicar la producción del I Simposio de Evaluación de los Aprendizajes, realizado en la UNED, ya está comprometida para publicar el II Simposio de Evaluación de los Aprendizajes a celebrarse en el mes de Setiembre del 2015 y el Simposio Gestión y Sostenibilidad de una Cultura Institucional Orientada a la Excelencia en la Educación Superior a celebrarse en Julio del 2015, organizado por la UCR y la Comisión Técnica de Apoyo a los procesos de Autoevaluación y Acreditación, CONARE.

En este año 2010, se realiza un plan piloto de Evaluación de los cursos ofertados con resultados satisfactorios, por lo que se implementó como una actividad adicional del Programa de Autoevaluación Académica por cuatrimestre, cumpliendo así con el compromiso institucional adquirido ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) de brindarle al estudiante un medio para expresar sus opiniones con relación a las asignaturas que cursa (UNED, 2009) y a su vez un insumo a las asignaturas para la evaluación sistemática del plan de estudio. Se ha logrado realizar esta actividad de manera continua t se realiza actualmente al en todas las asignaturas de carreras acreditadas o en proceso de autoevaluación al menos una vez al año. Se aplica por medio de un instrumento de evaluación desarrollado en la plataforma de encuestas LymeSurvey.

La evaluación de asignaturas es una de las herramientas utilizadas para tomar decisiones curriculares, ya que suministra información, tanto en lo que se refiere a la marcha general del proyecto educativo institucional-comunitario, como al desempeño del docente y al proceso de desarrollo y aprendizaje de cada estudiante.(Acón, A; Segura R; Trujillo, A; 2012)



15 al 30 de septiembre de 2015

El objetivo de la recolección de esa información es el mejoramiento continuo para brindar una educación de calidad a los estudiantes y el apoyo a la toma de decisiones en la gestión universitaria. Se inicia la evaluación de las asignaturas.

El PAA va incorporando nuevo personal para la Consolidación de un equipo de trabajo enfocado a la mejora continua del clima organizacional, aspecto de destacar que ha permitido una mejor fluidez en el cumplimiento de los procesos, como queda reflejado en los siguientes cuadros:

Cuadro 4. Carreras acreditadas o reacreditadas vigentes

Carrera	Escuela	Grado Académico	Estado	Periodo de Vigencia	
				Año inicio	Año finalización
Educación Preescolar	ECE	Diplomado, Bachillerato y Licenciatura	Acreditada	19/07/2012	19/07/2016
Administración Educativa	ECE	Bachillerato y Licenciatura	Acreditada	09/09/2013	09/09/2017
Informática Educativa	ECE	Bachillerato y Licenciatura	Acreditada	09/09/2009	09/09/2013
Administración de Empresas	ECA	Diplomado	Acreditada	29/03/2012	24/03/2016
Administración de Empresas con énfasis en: • Banca y Finanzas • Producción • Mercadeo • Dirección de Empresas • Recursos Humanos	ECA	Bachillerato y Licenciatura	Acreditada	29/03/2012	24/03/2016
Administración de Empresas con énfasis en Contaduría	ECA	Bachillerato y Licenciatura	Reacreditada (2)	29/03/2010	29/03/2016
Enseñanza de la Matemática	ECEN	Profesorado y Bachillerato	Reacreditada	03/12/2005	03/12/2013
Enseñanza de las Ciencias Naturales	ECEN	Profesorado, Bachillerato y Licenciatura	Acreditada	24/06/2010	24/06/2014
Manejo de Recursos Naturales	ECEN	Profesorado y Bachillerato	Acreditada	08/09/2011	08/09/2015

Fuente: Programa de Autoevaluación Académica, 2015.



15 al 30 de septiembre de 2015

Cuadro 5. Cantidad de carreras de grado y programas de posgrado en proceso de autoevaluación o mejoramiento con fines de acreditación

Carreras	Condición ante SINAES
Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Educación General Básica I y II Ciclos	En espera de respuesta después de haber recibido la visita de la par revisora del Proyecto Especial de Mejoras
Bachillerato en Educación Especial	En espera de la visita de la par revisora del Proyecto Especial de Mejoras (finales de Mayo)
Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Enseñanza del Inglés para I y II Ciclos	Esperando acuerdo del Consejo Nacional de SINAES
Diplomado Y Bachillerato en Gestión Turística Sostenible	En espera de la visita de pares evaluadores externos (Junio)
Diplomado en Informática	En espera de la visita de pares evaluadores externos
Bachillerato en Ingeniería Informática	En espera de la visita de pares evaluadores externos
Licenciatura en Ingeniería Informática	En espera de la visita de pares evaluadores externos
Licenciatura en Ingeniería Informática y Administración de Proyectos	En espera de la visita de pares evaluadores externos
Licenciatura en Ingeniería Informática y Calidad del Software	En espera de la visita de pares evaluadores externos
Licenciatura en Ingeniería Informática y Desarrollo del aplicaciones Web	En espera de la visita de pares evaluadores externos
Bachillerato y Licenciatura en Ingeniería Agronómica	En proceso de autoevaluación
Bachillerato y Licenciatura en Ingeniería Agroindustrial	En proceso de autoevaluación
Diplomado, Bachillerato y Licenciatura en Administración de Servicios de Salud	En proceso de autoevaluación
Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Negocios Internacionales	En proceso de autoevaluación
Maestría en Psicopedagogía	En proceso de autoevaluación (elaboración de instrumentos), ante SINAES
Doctorado en Ciencias Naturales para el Desarrollo	En espera de la visita de pares evaluadores externos ante ACAP

Fuente: Programa de Autoevaluación Académica, 2015.



15 al 30 de septiembre de 2015

2011.- Se comienza a trabajar en una propuesta de una Maestría Profesional en Gestión de la Calidad en Educación Superior, numerosas instituciones nacionales e internacionales demandan cursos de capacitación por la experiencia demostrada por el programa en actividades tanto nacionales como internacionales.

El objeto de estudio propuesto para este plan de estudios es la formación de profesionales competentes para diseñar, implementar, evaluar y controlar sistemas de gestión, que permita optimizar procesos académicos y administrativos en procura de la calidad en la educación superior. Este plan de estudios se orienta predominantemente desde el enfoque socio cultural, donde el aprendizaje es efectivo cuando cada estudiante puede ser un agente activo del conocimiento. Es decir, interrelaciona su experiencia de vida con el contexto a partir del cual ese aprendizaje se vuelve significativo y se ofertará de manera virtual utilizando la plataforma de aprendizaje.

La misma fue validada internamente por académicos de las diferentes Escuelas de la UNED y externamente por funcionarios de diferentes unidades técnicas de evaluación de las universidades públicas, privadas, CONARE, SINAES, CALED, CCA, así como de otros países como Colombia, Ecuador, Panamá, México y España.

2012.- Estudios sobre percepción de graduados, empleadores y estudiantes sobre calidad de las carreras. Una de las formas en la cual se pueden conocer los ejes prioritarios de la pertinencia de los planes de estudio y las posibilidades de empleo de los graduados, es por medio de la investigación de la realidad propia de los graduados y su desempeño en el campo laboral, con la finalidad de evaluar su accionar como mecanismo necesarios para enriquecer planes de estudio, mejorar la empleabilidad y proporcionar a los estudiantes las herramientas necesarias para un exitoso desempeño en la sociedad. El estudio realizado surge a raíz de los procesos permanentes de autoevaluación y mejora continua de las diferentes carreras.



15 al 30 de septiembre de 2015

Por lo que conocer las opiniones de parte de los empleadores es un elemento esencial para determinar la calidad del servicio que brindan las instituciones educativas, puesto que los perfiles de graduados de las universidades no deben satisfacer solo los requerimientos de la sociedad, sino debe proyectarse futuro de acuerdo con las necesidades, tendencias y requerimientos de la sociedad y el país. Hasta el momento estos se han realizado en la Escuela de Ciencias de la Administración y en la Escuela de Ciencias de la Educación.

2013.- Elaboración y presentación de una propuesta de transformación del PAA al Instituto de la Calidad y el reglamento que regula su funcionamiento. El Instituto de la Calidad sería una unidad académica multidisciplinaria, dedicada a orientar, planear, ejecutar, coordinar y difundir la cultura de la gestión de la Calidad en la Educación Superior, a nivel institucional y coordinar con redes nacionales e internacionales.

2014.- Por primera vez y a petición de la Vicerrectoría Académica se realiza una Evaluación de planes de estudio. El proceso de evaluación se realizó a la carrera de Licenciatura de Educación Especial, que forma parte del Programa de Educación Especial de la Escuela de Ciencias de la Educación (ECE) de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica.

Se realizó con el propósito de valorar el plan de estudios y puesta en marcha de la carrera, ya que la misma fue diseñada e implementada como un plan piloto en la universidad desde el año 2012 a la fecha. Se sistematizó información relacionada con cuatro dimensiones de evaluación, seleccionadas de los manuales que con ese fin ofrecen agencias como SINAES, CALED, OPES, dado que dichas dimensiones fueron consideradas como pertinentes para la carrera que se deseaba evaluar. Las dimensiones seleccionadas fueron: relación con el contexto, recursos, proceso educativo y resultados.

Como fuentes de información se tomaron en cuenta la sistematización realizada a lo largo del proceso de pilotaje, cuyos registros asumieron: informes, documentos, correspondencia, resultados de talleres y sesiones ampliadas de trabajo con educadoras; así como resultados de encuestas y entrevistas aplicadas a personal



15 al 30 de septiembre de 2015

docente y estudiantes, con este fin evaluador, al cierre del pilotaje. De esta forma fue posible conocer las fortalezas, aspectos por mejorar y desafíos que hasta ahora determinan la carrera que evaluamos. Este trabajo se realizó con la colaboración del PACE.

2015.- Estudio de puestos de los asesores del programa sobre la pertinencia de sus funciones. De conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Estatuto de Personal, se solicitó un estudio de los puestos de los profesionales del Programa de Autoevaluación Académica, ya que en esta dependencia los puestos clasificados como Profesor, desempeñado por los asesores evaluadores no eran acordes a la naturaleza y responsabilidad de las funciones que desempeñan en los procesos de investigación y asesoría que se desarrollan en ella, los cuales en el documento mismo de creación de la dependencia son clasificados como evaluadores.(PAA-2015/004)

Con base en el acuerdo de creación del Programa de Autoevaluación Académica, se establece que las funciones propuestas para ella son las siguientes:

- Asesorar y dar apoyo operativo en el diseño y realización de estudios evaluativos sobre cursos y programas académicos para fines de su mejoramiento, actualización y acreditación.
- En coordinación con las Escuelas, evaluar las necesidades de variaciones y ajustes en los programas académicos de la universidad, su pertinencia y actualización.

En el oficio ORH- USP- 331-2015 LA Oficina de Recursos Humanos envía respuestas al programa, con el acuerdo que los puestos sean nominados como analistas académicos. Con este cambio se permite la ubicación de los profesionales en un estrato ocupacional más acorde con las funciones y naturaleza del puesto. Es importante indicar que esta propuesta cuenta con el aval de la Vicerrectoría Académica.

También el programa proyecta Internacionalizarse, por medio de participación en agencias acreditadoras del área (CONEAUPA, CALED, ACAP, CCA), participación en conferencias, congresos y simposios, nacionales e



15 al 30 de septiembre de 2015

internacionales que proyectan y promueven los logros obtenidos por la UNED en el campo de la gestión de la calidad.

La gestión del programa se ha convertido en un aprendizaje continuo y de constante crecimiento para cada uno de los miembros del PAA, consolidándose el trabajo en equipo; tarea fundamental en estos procesos que requieren ser críticos, reflexivos, analíticos y participativos, pero también que ofrecen una oportunidad para destacar las fortalezas de los programas y la institución, orientándonos también en establecer la coherencia entre la misión y los proyectos que se ofrecen a la sociedad interpretando sus necesidades.

El razonamiento para que emerjan desde las cátedras procesos de autoevaluación y autorregulación como una acción intencionada, organizada y sistemática tiene mayor sentido cuando se comprende que en la UNED existen una cantidad importante de cátedras que no están dentro de un programa o carrera sino que se dedica a la oferta de asignaturas que sirven a varias carreras y, por tanto, tienen un mayor margen de autonomía que las cátedras que están adscritas dentro de un programa o carrera determinada.

Si bien es cierto, los procesos de autoevaluación desarrollados en la UNED han permitido permear la calidad en los aspectos más concretos del quehacer académico como es el diseño y desarrollo de las asignaturas, existen otros aspectos asociados directamente con las labores académicas que requieren ser abordados, para los cuales el modelo de “cascada” que tradicionalmente se ha utilizado en la institución, no logra el efecto deseado, al menos en el grado de intensidad que se requiere para impactar la calidad académica.

Es importante resaltar que en la autoevaluación de cátedras es considerado por el PAA como un factor coadyuvante a la autoevaluación que realizan las carreras, ya que daría sustento y sostenibilidad a las carreras de las diferentes escuelas que conforman la Vicerrectoría académica de la UNED, por lo que elabora actualmente un Manual para la autoevaluación de las cátedras.



15 al 30 de septiembre de 2015

A raíz de lo expuesto anteriormente, el Programa de Autoevaluación Académica enfrenta los siguientes desafíos:

- Necesidad de congruencia, pertinencia y actualidad de los programas académicos: .Al asumir retos que impulsan a las instituciones a buscar alternativas de continuo perfeccionamiento y sostenibilidad de procesos, que a su vez hacen cada vez compleja y renovada la institución.
- La sobrecarga de los funcionarios involucrados: Dentro del contexto anteriormente descrito de impulso, e interés y sensibilización, se observa en ocasiones una sobrecarga de funciones en el equipo de trabajo en los procesos de gestión de la calidad.
- La sostenibilidad de los sistemas de gestión de la calidad: Existe una preocupación creciente por mantener la excelencia académica en la institución, para lo cual deben tomarse las medidas necesarias para asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Se hace evidente que la estructura de Programa limita el crecimiento e impacto de la gestión del PAA en los procesos académicos, para las nuevas funciones generadas, por lo que es necesario que este proyecto ya consolidado y posicionado como líder de los procesos de gestión de la calidad académica, tanto a nivel nacional como internacional, se modifique a una estructura organizacional sólida y actualizada, que potencie y fortalezca a este proyecto con la creación de un Instituto de la Calidad, con sus unidades respectivas con la finalidad de gestionar con calidad:

- Las funciones que realiza.
- La normativa para auto gestionarse.
- La interacción con otras dependencias y organizaciones

7. Información que permita constatar además que el instituto que se requiere responde a una necesidad de la sociedad costarricense o institucional

7.1. Aspectos que demuestran la correspondencia del Instituto de la Calidad con la necesidad Institucional



15 al 30 de septiembre de 2015

En la UNED desde agosto del año 2000, se acuerda *“declarar de interés institucional el proceso de autoevaluación de los programas académicos de grado y pregrado impartidos por la UNED, y considerar que ellos forman parte del proceso de rendición de cuentas”* (acuerdo firme sesión 1587-2002).

Esta función ha sido llevada a cabo por el PAA desde su creación, sin embargo su sostenibilidad no se asegura pues al programa ha ido adquiriendo nuevas funciones producto de estos procesos, los cuales no han sido políticamente reglamentados por las autoridades, sino han nacido producto de las necesidades comprobadas tanto por la coordinación como por los asesores de la dependencia.

Es por ello que se considera necesario el crear una instancia con el suficiente reconocimiento y liderazgo como el de instituto, el cual legitime y tome desde su creación las funciones que no nacen con la creación del PAA pero son vitales para la sostenibilidad de los procesos de acreditación y mejora continua en la gestión de la calidad académica.

7.2. Aspectos que demuestran la correspondencia del Instituto de la Calidad con la necesidad de la sociedad

La calidad académica que se busca es aquella que logra vincular su quehacer con las transformaciones de la sociedad y, por lo tanto, su énfasis se traslada de los productos a los procesos académicos, pues es ahí donde se pueden provocar las medidas correctivas y perfectibles.

Lo antes planteado significa, además, una concepción de calidad que se sostiene en el poder democratizador de la educación, y en la posibilidad de enriquecer el desarrollo personal y colectivo mediante la apropiación del saber, la generación de conocimientos, y la contribución al desarrollo social, científico, cultural y tecnológico de los diferentes sectores de la sociedad.



15 al 30 de septiembre de 2015

Es por ello que el Instituto de la Calidad pretenderá expandir el conocimiento adquirido tanto dentro como fuera de la universidad, e incluso más allá de nuestras fronteras. Las funciones que llevan a cabo los asesores y la coordinación no son producto de una formación profesional específica, es por ello que uno de los aspectos visionarios es brindar a la comunidad universitaria nacional e internacional, una titulación que permita el ejercicio idóneo que quienes laboran en el campo de la gestión de calidad académica. Asimismo por medio de la autogestión, se puede brindar cursos y talleres a quienes necesiten formación en el área específica.

8. Pertinencia de acuerdo con los objetivos y misión de la universidad

Con la finalidad de dotar de sostenibilidad a la autoevaluación y el mejoramiento continuo y respondiendo a la creciente “incorporación” de carreras acreditadas, esta propuesta, además de constituirse en un apoyo para el gerenciamiento estratégico de la institución y para la toma oportuna de decisiones con el ánimo de garantizar la calidad y la eficiencia, permite dar cuenta del cumplimiento de los criterios y estándares de calidad de los programas académicos, para garantizar la correcta ejecución y seguimiento de sus procesos y servicios y de la calidad de la propia institución.

Dada la misión y visión de la UNED de ser un centro de referencia de la educación a distancia, es indispensable posicionar a la oficina encargada de la gestión de la calidad académica como referencia en entornos nacionales e internacionales, debido a la experiencia de 38 años de la universidad en este modelo educativo.

En estos años se han llevado a cabo una serie de acciones que involucran a la organización y que van desde brindar insumos para una política de calidad académica institucional, hasta la aplicación de los controles necesarios. A continuación se presentan los aspectos más relevantes que se han considerado:



15 al 30 de septiembre de 2015

Figura 1. Accionar en torno a la misión y visión institucional



Fuente: Programa de Autoevaluación Académica, 2015

9. Objetivos, funciones, servicios e indicadores de gestión del instituto



15 al 30 de septiembre de 2015

9.1. Objetivo General

Gestionar la calidad académica de las carreras y programas de la UNED para su sostenibilidad, por medio de su posicionamiento como líder en procesos de calidad en educación superior.

9.2. Objetivos específicos

- Contribuir a la generación de una cultura de gestión de la calidad en la Educación Superior en general y a distancia en particular por medio de procesos de autoevaluación con miras a acreditación y evaluación académica para la toma de decisiones, seguimiento y monitoreo de mejoras académicas producto de estos procesos.
- Establecer lineamientos y procedimientos estándares para llevar a cabo los procesos de autoevaluación y autorregulación de los programas académicos, de manera que se cumplan los requerimientos técnicos, se unifiquen los formatos, metodologías, y actividades de planificación y ejecución de las autoevaluaciones.
- Integrar el conocimiento sobre calidad en la educación superior tanto nacional como internacional en función de la mejora de las carreras y programas de la universidad y por ende potenciar su actualidad, congruencia y pertinencia con los requerimientos de la sociedad costarricense.
- Promover la innovación tecnológica en los procesos de gestión de la calidad en procura de su agilización, flexibilización y optimación de resultados.
- Participar en el desarrollo y fortalecimiento de la cultura de gestión de la calidad a nivel nacional e internacional.
- Elevar los niveles de uso y aplicación de la innovación tecnológica en los procesos de recolección de información para la toma de decisiones en procura de la mejora académica de las carreras y programas de la UNED.



15 al 30 de septiembre de 2015

- Contribuir con la consolidación un sistema de investigación, desarrollo e innovación por medio del establecimiento de la Revista digital “Calidad en la Educación Superior” y de la página Web de esta dependencia.
- Articular con otras dependencias, los requerimientos de las carreras y programas; producto de los procesos de autoevaluación y evidenciados en los planes de mejora.
- Ofrecer un modelo de autoevaluación, propio de nuestra universidad, no como patrón acabado y obligatorio, sino como construcción conjunta y progresiva que continuamente pueda ser realimentado.

Para realizar los objetivos antes descritos, es importante indicar que se ha considerado:

- En primer lugar, el compromiso definitivo por parte de las autoridades universitarias, con el fin de impulsar las prácticas de calidad en toda la institución por medio de una política de calidad.
- Al considerar la misión de la institución, se decidieron las prioridades por alcanzar en términos cuantitativos y cualitativos. Se mantiene una visión de corto, mediano y largo plazo, con el fin de encauzar las energías y potencialidades de la institución hacia sus objetivos particulares.
- Se ha hecho un balance de las fortalezas y debilidades de la institución en términos de sus recursos, para aprovechar al máximo las potencialidades de la misma.
- Se consultan expertos para que orienten la planeación, desarrollo, ejecución, control, seguimiento y del sistema de gestión de calidad, y del proceso de mejora continua.
- Involucramiento de todos los funcionarios con la política de calidad y fomento de la integración de equipos de trabajo o proyectos, que se responsabilicen de documentar el sistema de gestión de calidad.
- Designación de los responsables por parte de las autoridades, que tenga las facultades y toma de decisión en todo lo referente a la implantación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad y que sea el responsable operativo del mantenimiento del mismo.
- Divulgación a los estudiantes y funcionarios institucionales de los propósitos y el compromiso que se tiene hacia la calidad.
- Fomento de una cultura de autoevaluación académica permanente en los aspectos relacionados con la calidad, y determinación de las acciones de mejoramiento y sostenibilidad necesarias.



15 al 30 de septiembre de 2015

- Capacitación y formación (Crear un posgrado internacional y transdisciplinario para la formación de expertos en gestión de la calidad en educación superior).
- Investigación sobre nuevas corrientes y modelos de gestión de calidad.
- Autogestión como iniciativa para el fortaleciendo y la sostenibilidad de los procesos.
- Revista como publicación que permite divulgar experiencias exitosas en el campo.

9.3. Funciones del Instituto

- Efectuar análisis permanente de documentos, instrumentos, estadísticas, normativas, relacionados con la gestión universitaria para proponer nuevos modelos, metodologías y estrategias, considerando la realidad socioeconómica y cultural del país, las características de la población estudiantil y de los diferentes programas y carreras que ofrece la universidad.
- Sistematizar, programar y poner en práctica procedimientos que permitan determinar el grado de calidad de los diseños curriculares, los materiales didácticos, el proceso de enseñanza –aprendizaje, la evaluación de programas y carreras así como otros servicios institucionales.
- Proporcionar a las autoridades universitarias, carreras, programas y cátedras, la información derivada de las investigaciones de gestión de calidad, indispensable para el mejoramiento continuo.
- Efectuar investigaciones en el campo de la gestión curricular con el fin de elaborar propuestas de actualización, congruencia y pertinencia de los planes de estudio.
- Analizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los diferentes servicios institucionales de apoyo, necesarios para satisfacer las necesidades estudiantiles y los requerimientos de los programas, carreras, cátedras y asignaturas.

- Determinar si el rendimiento académico de los estudiantes y perfil profesional de los graduados, refleja el desarrollo de las capacidades y características previstas como deseables en los planes académicos que sustentan su formación.



15 al 30 de septiembre de 2015

- Elaboración de informes técnicos, documentos, manuales, guías relacionados con la gestión de la calidad, para autoridades universitarias, usuarios internos, agencias acreditadoras, organismos interuniversitarias e internacionales, entre otras.
- Diseñar y aplicar instrumentos de evaluación relacionados con los procesos de calidad académica, así como el análisis de los resultados y presentación del informe respectivo.
- Elaborar de propuestas académicas producto de los procesos de investigación, evaluación, autoevaluación y acreditación, entre otros para la mejora de la calidad de los procesos universitarios.
- Diseñar y valorar criterios, estándares e indicadores de calidad académica que se utilicen en diferentes procesos académicos.
- Gestionar, evaluar, editar y publicar producciones académicas relacionadas con la Revista Calidad en Educación Superior (CAES), revista digital indexada propia..
- Asesorar, dar apoyo y seguimiento en los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento continuo de programas, carreras, cátedras y asignaturas.
- Brindar asesoría y dar apoyo sobre asuntos relacionados con la gestión de la calidad académica a funcionarios de la institución.
- Asistir a comisiones, reuniones, seminarios, conferencias, capacitaciones y a otras actividades similares y representar a la institución ante organismos públicos y del sector privado, nacionales y extranjeros.
- Programar e impartir charlas, conferencias y cursos relacionados con la gestión de la calidad académica.
- Proveer espacios de difusión de la gestión de calidad académica, así como vínculos con instancias homólogas nacionales e internacionales para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos.
- Dar el acompañamiento a la Dirección de Extensión en su gestión, con la finalidad de potenciar la calidad en el quehacer de esta dependencia, ya sea en cursos como en proyectos específicos.

9.4. Servicios del Instituto



15 al 30 de septiembre de 2015

Para el cumplimiento de sus objetivos, el instituto deberá brindar o coordinar los siguientes servicios:

- Asesorías en procesos de autoevaluación y mejoramiento continuo, visitas de pares, seguimiento de compromisos de mejoramiento, entre otros.
- Favorecer el desarrollo operativo de los procesos de autoevaluación.
- Coadyuvar en los procesos de autoevaluación, con la coordinación de acciones entre las diferentes dependencias que intervienen.
- Coordinar con las Escuelas de la universidad las acciones de diseño y seguimiento de los planes de mejoramiento.
- Validador de los procesos e informes de autoevaluación y mejoramiento continuo que realizan las carreras y programas, en aporte a su calidad.
- Evaluación de asignaturas, cátedras, planes de estudio, percepciones de calidad, materiales didácticos, entre otros.
- Investigaciones en el tema de gestión de la calidad (autoevaluación, acreditación y afines)
- Producción de lineamientos, procedimientos, manuales sobre gestión de la calidad académica.
- Programas de capacitación formal y no formal.
- Criterios técnicos interpretativos.
- Actividades de divulgación.
- Publicaciones de artículos en revistas especializadas.
- Ponencias en congresos, simposios u otras actividades tanto nacionales como internacionales.
- Recepción, evaluación y publicación de artículos para la Revista CAES.

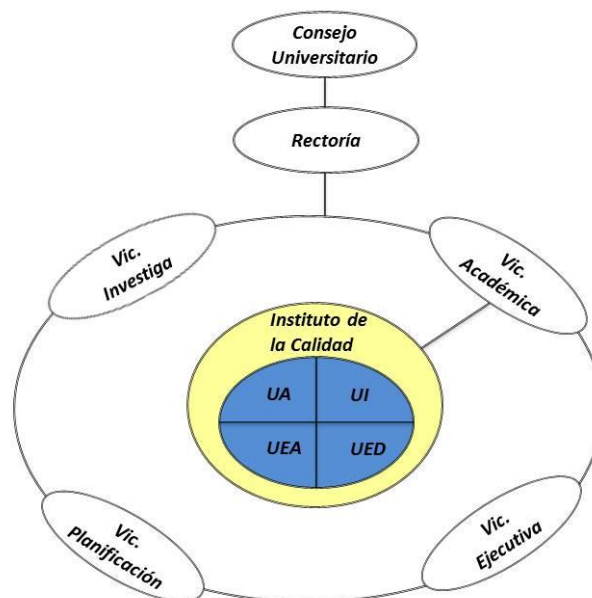
10. Organización del instituto

El Instituto de la Calidad se encuentra adscrito a la Vicerrectoría Académica, esta ubicación se considera pertinente, dado el apoyo efectivo, resultados obtenidos y respondiendo esto a la importancia y ejecutoria del mismo, así como al grado de autoridad, coordinación y autonomía que requiere dentro de la institución para llevar a cabo sus operaciones y lograr el impacto deseado.



15 al 30 de septiembre de 2015

Figura 2. Organización del Instituto de la Calidad



Fuente: Programa de Autoevaluación Académica, 2015.

11. Programas de investigación o extensión que se desarrollarán

Durante el Coloquio Internacional de Evaluación, Acreditación y Certificación Profesional Universitaria en América Latina y el Caribe, celebrado el 25 y 26 de septiembre de 2008 en la Ciudad de Panamá, se pusieron de manifiesto los principales problemas y necesidades que América Latina y el Caribe enfrenta en los ámbitos



15 al 30 de septiembre de 2015

de la evaluación, acreditación y certificación. En el evento participaron 39 profesionales de 28 instituciones de educación superior, organizaciones, redes y organismos de cooperación y estudio de la UDUAL, correspondientes a 10 países latinoamericanos: Argentina, Colombia, Guatemala, Ecuador, México, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana y Venezuela.

Entre las necesidades que se identificaron como comunes a los diferentes países y regiones se destacó la de *“establecer programas para la profesionalización de recursos humanos para la evaluación-planeación”*.

La pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación universitaria. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa. Por lo que se hace necesario un programa académico que certifique a interesados tanto nacionales como internacionales en gestión de la calidad, dada la carencia y pertinencia de este, y a su vez sería un paso más a la internacionalización de la UNED.

Este desafío es una clara realidad en gran parte de los países de América Latina. Los nuevos proveedores de educación superior, carentes de cualquier aval de calidad, debe de ser gestionada por los gobiernos con posicionamientos claros en contra del comercio educativo predatorio sin referencia de calidad. Y aunque la mayoría de los países cuentan con mecanismos eficientes para autorizar o reconocer universidades que actúen en el país, esto no hace más que llevar a que este tipo de oferta se concentre en programas de educación continua.

Capacitación y formación (Crear un posgrado internacional y transdisciplinario para la formación de profesionales en gestión de la calidad en la Educación Superior y vinculación con la dirección de Extensión). Con lo anterior la UNED sería un referente no solo en educación a distancia sino además en la gestión de la calidad académica.



15 al 30 de septiembre de 2015

El instituto promoverá la colaboración mutua, no solo con universidades dentro y fuera del país, sino también con instituciones y organizaciones públicas o privadas que promuevan el avance de la institución.

12. Líneas de investigación

Como líneas de investigación el Instituto de la Calidad se propone las siguientes:

- Capacitación y formación en gestión de la calidad en instituciones de educación superior.
- Nuevas corrientes y modelos de gestión de calidad.
- Promoción de la autogestión como iniciativa para el fortaleciendo y la sostenibilidad de los procesos.
- Divulgación de experiencias exitosas en el campo en gestión de la calidad por medio de artículos, mesas redondas, foros, congresos, entre otros
- Otras a partir de las necesidades y experiencias encontradas.