



**ESTADO
DE LA EDUCACIÓN**

Informe Estado de la Educación 2019

Investigación de base

Compromiso de las instituciones de educación superior estatal con la excelencia académica y la calidad

**Equipo interuniversitario gestión de la calidad e innovación en la
educación superior de Costa Rica (gecies-cr):**

Universidad Técnica Nacional

M.Ed. Lourdes Castro Campos (Coordinadora), Lic. Esteban Quesada Abreu

Universidad de Costa Rica

Dra. Floras Salas Madriz, Dra. Adriana Sancho Simoneau, M.Sc. Evelyn Zamora Serrano

Universidad Nacional

M.Sc. Ma. Agustina Cedeño Suárez, Ing. Karla Vetrani Chavarría

Instituto Tecnológico de Costa Rica

MAU. Tatiana Fernández Martin, MAE. Yafany Monge D'Avanzo, MBA. Andrea Contreras Alvarado

Universidad Estatal a Distancia

M.Sc. Mariana Torres Villalobos, Dra. Aurora Trujillo Cotera

San José | 2018



Esta Investigación se realizó para el capítulo de EDUCACIÓN SUPERIOR, del SÉPTIMO INFORME ESTADO DE LA EDUCACIÓN.

Las cifras de esta investigación pueden no coincidir con las consignadas en el SÉPTIMO INFORME ESTADO DE LA EDUCACIÓN en el capítulo respectivo, debido a revisiones posteriores. En caso de encontrarse diferencia entre ambas fuentes, prevalecen las publicadas en el Informe.

Contenido

Introducción.....	4
Gestión de la calidad: buenas prácticas.....	7
Universidad de Costa Rica: compromiso con la excelencia académica y la calidad ..	7
Certificación de la calidad de la oferta académica de grado: funciones del Centro de Evaluación Académica.....	9
Líneas estratégicas para la gestión de la calidad en la UCR.....	12
Referencias bibliográficas	14
Universidad Nacional	15
Compromiso con la calidad: buenas prácticas. [1]	15
Instituto Tecnológico de Costa Rica	19
Una ruta de excelencia en la gestión.....	19
Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica	23
Ruta hacia la excelencia	23
Universidad Técnica Nacional	27
Compromiso con la excelencia académica	27

Introducción

Los temas de Innovación y Calidad en el ámbito de la Educación Superior han generado una serie de reflexiones, debates y propuestas para sensibilizar a diversos actores - educativos, sociales, políticos y económicos- sobre la importancia de poner en marcha un proceso de cambio y transformación de los distintos escenarios en los cuales se forman los nuevos profesionales, así como mejorar la compleja labor que implica la gestión universitaria.

La gestión y el aseguramiento de la calidad en la educación superior son conceptos claves que se vinculan a prácticas y procesos orientados a la construcción de una cultura de excelencia en el ámbito universitario. El Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal 2016-2021¹ (OPES, 2015) alude al mejoramiento de los procesos de gestión en el nivel interuniversitario, específicamente, a promover estrategias de gestión mediante la innovación, el uso de tecnologías de información y comunicación, evaluación y rendición de cuentas, asimismo “desarrollar sistemas de gestión de la calidad que permitan monitorear el grado de logro de los propósitos institucionales, e implementar acciones de mejora en la gestión universitaria”. (OPES,2015, p.84)

Las Instituciones de Educación Superior (IES) en Costa Rica han asumido el compromiso de responder de manera oportuna y pertinente a las demandas de la sociedad, estableciendo estrategias, acciones y políticas, que faciliten el diseño e implementación de sistemas de gestión de la calidad con el fin de promover la excelencia académica y la mejora continua. Por ello, las IES cuentan con proyectos, programas y actividades que fortalecen la calidad de sus resultados, productos y servicios. Se mantiene vigente el reto de implementar mecanismos para garantizar la articulación, realimentación y sostenibilidad de esos esfuerzos.

La necesidad de propiciar el desarrollo de acciones que favorezcan los procesos de calidad, mejoramiento continuo e innovación del quehacer académico, estimuló el interés de un grupo interuniversitario de conformar en el 2016 el equipo denominado Gestión de la calidad e innovación en la Educación Superior-Costa Rica (GECIES-CR), el cual se aboca desde el año 2016 a fortalecer los espacios estratégicos creados entre las universidades estatales para promover e intercambiar experiencias y buenas prácticas en temas de gestión de calidad. Las actividades que se han llevado a cabo, dan cuenta del desarrollo de foros conjuntos² con participación de especialistas nacionales e internacionales, sensibilizando a distintos grupos de interés acerca de la importancia de la gestión de la calidad e innovación en la dinámica de las IES.

¹ CONARE (2015) Plan Nacional de la Educación Superior Universitaria Estatal 2016-2020, San José, Costa Rica

² Se han llevado a cabo tres Foros en Gestión de la Calidad e Innovación, dos de ellos a cargo de la Universidad Nacional y el tercero desarrollado por cuatro universidades estatales en el año 2017.

En las actividades de esos foros, se promovió el debate acerca de la forma de mejorar los sistemas educativos, teniendo en cuenta los diferentes aspectos que influyen en su calidad y sostenibilidad. El III Foro Gestión de la Calidad e Innovación realizado en el 2017, se hizo énfasis en la importancia de los sistemas de gestión de la calidad, en particular, de las pautas de evaluación que contribuyen al fomento de una cultura de calidad en las IES. También, en ese foro se hizo referencia a los desafíos para dar sostenibilidad a los sistemas de gestión de la calidad.

Especialistas nacionales e internacionales que participaron en el III Foro, coincidieron en que los sistemas de gestión de la calidad aseguran la identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y otros grupos de la sociedad, ofreciendo servicios de calidad a lo interno y externo de las IES.

Con el objetivo de ampliar la perspectiva sobre la importancia, desafíos y mejores prácticas para la implementación y sostenibilidad de los sistemas de gestión de la calidad de las IES, durante el mes de mayo del 2018, mediante la aplicación de un cuestionario, se llevó a cabo una consulta a expertos que participaron en el III Foro, así como otros especialistas en temas asociados a gestión de calidad. Sus percepciones acerca de estos tópicos se detallan a continuación:

En cuanto a la importancia de estos sistemas, las personas consultadas plantearon que la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior:

- Facilita la relación y gestión entre los distintos procesos universitarios.
- Permite la generación de datos e información fiable en los cuales basar la gobernanza de la institución.
- Posibilita alcanzar los resultados previstos y contribuye a la eficacia y eficiencia en el logro de objetivos.
- Permite a las IES conocerse mejor, identificar puntos de encuentro para optimizar el uso de sus recursos.
- Aporta un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.
- Implica a todas las personas responsables de las carreras en el diseño, análisis, revisión y seguimiento de las mismas.
- Propicia la creación de una cultura de calidad que promueve la internalización de buenas prácticas de una forma permanente y no ocasional.

- Permite enfrentar prospectivamente los retos que surgen producto de los constantes cambios del entorno.
- Favorece la transparencia y la rendición de cuentas para satisfacer a todos los grupos de interés.

De igual forma, las personas expertas consultadas señalaron que, conforme se avanza en la gestión de la calidad en las IES, se presentan nuevos retos relacionados con la sostenibilidad de dichos sistemas. Por ello, es primordial contar con una estructura interna que atienda los procesos de calidad para articular las estrategias de mejora continua que se gesten; además se requiere:

- Romper paradigmas.
- Fortalecer el liderazgo y compromiso de las autoridades de la institución.
- Sensibilizar al personal respecto de la implementación del SGC.
- Propiciar la participación de todos los grupos de interés de la institución en el desarrollo y funcionamiento del SGC.
- Integrar al sector empleador como fuente de información y realimentación.
- Ejecutar la política de calidad y los objetivos del plan estratégico de la IES.
- Conocer las necesidades y expectativas de los grupos.
- Definir los procesos que resultan estratégicos para garantizar la calidad.

Finalmente, las personas expertas indicaron que las buenas prácticas resultado de la implementación de estos sistemas son específicas de cada IES. Algunos de los resultados son:

- Cultura de innovación y de mejoramiento permanente.
- Cultura de mejora continua en la oferta académica de las IES
- Alianzas estratégicas entre instituciones.
- Comunicación interna en la institución.
- Programas de formación del personal.
- Agilidad y transparencia en la información pública de la institución.
- Internacionalización de la institución.
- Implicación de los grupos de interés al conocer los objetivos de la institución y los resultados obtenidos.
- Agilidad en los procesos y fiabilidad de los resultados para la toma de decisiones.
- Integración de procesos institucionales.
- Coherencia entre programas académicos y las necesidades reales contexto socio-laboral.
- Desarrollo de actividades, procesos y procedimientos enfocados en la mejora continua.
- Estandarización y simplificación de trámites.

- Rendición de cuentas.

Ante este panorama, se trata de priorizar una cultura de calidad con un planteamiento que dinamice y realmente el quehacer académico de manera permanente. Por ello, es indispensable el trabajo conjunto de las universidades estatales, para definir las dimensiones que deben estar presentes y articuladas en sus sistemas de calidad, en congruencia con las áreas sustantivas de las IES. De igual forma, se deben considerar en esa definición una visión prospectiva y la singularidad de cada una de ellas.

Gestión de la calidad: buenas prácticas

Universidad de Costa Rica: compromiso con la excelencia académica y la calidad

La Universidad de Costa Rica (UCR) es una institución pública de educación superior, creada en 1940, en el gobierno de Rafael Ángel Calderón Guardia, mediante la Ley No. 362. En 1974, se consolidó en su Estatuto Orgánico como "... una institución de educación superior y cultura, autónoma constitucionalmente y democrática, constituida por una comunidad de profesores y profesoras, estudiantes y personal administrativo, dedicada a la enseñanza, la investigación, la acción social, el estudio, la meditación, la creación artística y la difusión del conocimiento" (Estatuto Orgánico, 1974, p. 1). Para cumplir con ese propósito, en 1976 se creó el Centro de Evaluación Académica (CEA), que es una oficina académico-administrativa adscrita a la Vicerrectoría de Docencia (VD), "dedicada a la evaluación e investigación curriculares. Su propósito fundamental es contribuir al mejoramiento académico, mediante la investigación y evaluación de las diferentes dimensiones del fenómeno educativo propio de la Universidad de Costa Rica" (reglamento del Centro de Evaluación Académica, 1984, p. 1).

Debido a la relevancia que tiene la excelencia académica en la UCR, desde su creación cuenta con una amplia trayectoria en materia de calidad que se evidencia en sus políticas, programas y proyectos, así como en su estructura y funciones. En relación con las políticas institucionales, en 1995 el Consejo Universitario (CU) acordó "... que las universidades estatales cuenten en su interior con sistemas formales adecuados de autoevaluación integral y que entren en un proceso permanente de examen y análisis de cumplimiento de objetivos intermedios y finales de carreras y programas..." (Sesión No. 4159, 29 de noviembre de 1995). En 2004, esa instancia aprobó los *Lineamientos para la implementación de un modelo de gestión de calidad en la Universidad de Costa Rica*, en los cuales reafirma su compromiso con la calidad y constituye un referente fundamental en el quehacer institucional.

En el enfoque de gestión de la calidad adoptado en la UCR, se entiende "la universidad en forma holística, lo cual involucra, entre otros aspectos, la política y la estrategia, los

procesos, la tecnología, las personas, las tareas, las estructuras, todo ello en una estrecha relación con el entorno mediato e inmediato” (UCR, 2004, p. 1). Para ese fin, “se estimularán procesos de gestión integral de la calidad en docencia, investigación, acción social y servicios de apoyo en materia de vida estudiantil y administración, siguiendo los principios de coherencia, eficiencia, eficacia, equidad, idoneidad, integralidad, pertinencia, relevancia, transparencia y universalidad (UCR, 2004, p. 4).

Para implementar sistemas de gestión de la calidad, las instancias académicas y administrativas deben incorporar en sus planes de trabajo las siguientes acciones:

- Sensibilización y diálogo con el personal que facilite la construcción colectiva de las propuestas.
- Fortalecimiento de relaciones de cooperación nacionales e internacionales que contribuyan al desarrollo, innovación y el aseguramiento de la calidad.
- Capacitación de los equipos de trabajo en: Autoevaluación y evaluación, Metodología para ejecución de planes estratégicos, Desarrollo organizacional (trabajo en equipos inter y transdisciplinarios, entre otros), Mejoramiento continuo de la calidad académica, innovación y gestión de calidad.
- Capacitación a promotores y promotoras de gestión.
- Sistematización y divulgación del avance del proceso de cada unidad académica o administrativa. (UCR, 2004)

Como se puede observar, en la UCR se aspira fortalecer la excelencia académica, a través del desarrollo permanente de una cultura de calidad, que englobe la docencia, la acción social, la investigación y la administración universitaria (Plan Estratégico Institucional, 2013-2017).

En concordancia con la misión y principios que rigen la UCR, en el Eje No. 2 de las Políticas Institucionales 2016-2020, se establece que la excelencia académica es una “... aspiración constante de que todo el quehacer institucional sea realizado con alto nivel, [que] se plantea fortalecer las actividades sustantivas de docencia, investigación y acción social, y potenciar su necesaria y pertinente articulación para el logro de la misión institucional, otorgando especial atención a los procesos de autoevaluación, al uso de tecnologías de punta en todas las áreas de conocimiento, a la formación permanente del talento humano y los procesos de internacionalización” (UCR, 2015, p. 11).

Las políticas de aseguramiento de la calidad aprobadas por el CU disponen que en la UCR se:

- Apoyará a todas las unidades académicas y los programas de posgrado para que implementen procesos de autoevaluación sobre la pertinencia, calidad y gestión de los planes de estudios, cada 10 años como máximo.
- Diseñará e implementará un modelo de autoevaluación propio, que recupere y reposicione el conocimiento y la experiencia institucional en el establecimiento de estándares de excelencia académica pertinentes a la universidad pública.
- Fortalecerá, en primera instancia, los procesos de autoevaluación y autorregulación institucional y, cuando sea pertinente académica y financieramente, impulsará y apoyará las certificaciones, la acreditación nacional o internacional de carreras de grado y posgrado, de unidades administrativas y de procesos institucionales. (UCR, 2015, p. 13)

Para asegurar la excelencia académica, la UCR tiene una estructura organizacional que se rige por la Asamblea Universitaria, organismo de máxima autoridad, y el CU como organismo inmediato en jerarquía, encargado de definir las políticas institucionales y de fiscalizar la gestión. La Rectoría tiene la función de controlar y evaluar las actividades institucionales, para lo cual cuenta con un órgano asesor conformado por cinco Vicerrectorías: Docencia, Investigación, Acción Social, Administración y Vida Estudiantil (Estatuto Orgánico, 1974).

En materia de evaluación de la oferta académica de la institución, mediante la resolución de la Vicerrectoría de Docencia VD-R-9227-2015, se determinó el marco de referencia de los procesos de autoevaluación, donde se insta a las unidades académicas a revisar su quehacer de manera continua, para promover y fortalecer la excelencia académica, por medio de procesos de autoevaluación y autorregulación con fines de mejoramiento, certificación interna, así como de acreditación y reacreditación con agencias externas. En esa resolución, se definen las acciones que le competen en esos procesos a la Rectoría, la VD, el CEA, las unidades académicas y a la Comisión de Autoevaluación y Gestión de la Calidad de las carreras que se ofertan en la institución.

Certificación de la calidad de la oferta académica de grado: funciones del Centro de Evaluación Académica

La VD, como oficina coadyuvante de la Rectoría, es el órgano ejecutivo y asesor en materia docente y académica en la institución. Para ello, como se indicó, cuenta con el criterio científico y técnico del Centro de Evaluación Académica (CEA), instancia creada por el CU en 1975 (Sesión 2171-02), que en 1976 definió como función del CEA garantizar la excelencia y la calidad académica, mediante la evaluación y la asesoría permanente a las unidades académicas en materia curricular y en la evaluación de los procesos académicos que se llevan a cabo en la institución (Sesión No. 2297-76). En 1984, ese consejo, en la Sesión No. 3141-16, del 13 de noviembre de 1984, aprobó el

reglamento que orienta hasta ahora sus acciones en materia de gestión de la calidad y la excelencia académica en la institución.

Para llevar a cabo sus funciones, el CEA está compuesto por las siguientes secciones y departamentos:

- Departamento de Investigación y Evaluación Académica [Diea] es el responsable de investigar, evaluar, asesorar y realizar los estudios necesarios para mejorar la función docente y dar sustento a las decisiones sobre política académica, [la toma de decisiones en materia curricular y brinda asesoría en los procesos de autoevaluación para certificación interna y acreditación con entidades externas, nacionales e internacionales].
- Sección Técnica de Cargas Académicas tiene como función primordial realizar estudios que permitan evaluar las plazas docentes asignadas en el presupuesto, la carga académica y la distribución de actividades de los docentes y las unidades académicas.
- Sección Técnica de Evaluación Académica tiene como función primordial realizar el proceso de aplicación de instrumentos de evaluación, así como el proceso de codificación y tabulación de los resultados de los instrumentos [que se utilizan en los procesos de evaluación que lleva a cabo el CEA; en particular, los relacionados con la evaluación docente confines de mejora y ascenso en Régimen Académico].
- Sección Técnica de Sistemas es la responsable de otorgar los servicios de análisis, diseño, desarrollo, puesta en marcha y mantenimiento de los sistemas computacionales que el Centro y la Vicerrectoría de Docencia requieren, en coordinación con el Centro de Informática.
- Sección de Asuntos Administrativos tiene como función primordial tramitar los asuntos administrativos y realizar las labores secretariales y de oficina que se requieran, de acuerdo con las normas de la institución.
- La Sección Técnico-Administrativa de Régimen Académico es la responsable de brindar asistencia administrativa a la Comisión de Régimen Académico, de acuerdo con los reglamentos pertinentes. (Reglamento Centro de Evaluación Académica, 1984, p. 2)

En materia curricular, en el Diea se desarrollan protocolos y procedimientos que visan la gestión de la calidad de la oferta académica de la institución. La asesoría, evaluación y gestión curricular del CEA, centra sus esfuerzos en la apertura de carreras innovadoras y pertinentes con las necesidades de desarrollo científico-tecnológico, socioeconómico y cultural del país, la gestión de planes de estudio inter, multi y transdisciplinarios, la creación de carreras en sedes universitarias acordes con las necesidades de desarrollo nacional y de la región, la implementación de metodologías de diseño curricular activas

e innovadoras, la virtualidad, la flexibilización curricular, y la inserción de ejes transversales en los planes de estudios.

Para efectos de evaluación de la oferta académica, la asesoría del CEA se orienta por las siguientes líneas de acción:

- Plantear a la Dirección del CEA y a la VD, lineamientos generales y específicos, así como la normativa respectiva, que facilite y oriente todo lo referente a la evaluación y mejoramiento continuo de las carreras que se ofrecen en la UCR.
- Proponer desarrollos académicos aplicados a la evaluación y a la asesoría de carreras, sustentadas en la investigación de tendencias contemporáneas en educación superior.
- Brindar una asesoría que favorezca la excelencia académica, por medio de los procesos de autoevaluación y gestión de la calidad que desarrollan las carreras de grado en la Universidad de Costa Rica.
- Evaluar los informes resultantes de los procesos de autoevaluación y la gestión de la mejora continua de las unidades académicas.
- Desarrollo de metodologías, materiales e instrumentos que faciliten los procesos de autoevaluación y mejoramiento continuo de las carreras que oferta la institución.
- Seguimiento de la gestión de la calidad en las unidades académicas certificadas internamente, así como de las acreditadas y reacreditadas con entidades externas, nacionales e internacionales.

La asesoría a las unidades académicas, en términos generales, se desarrolla en el marco de tres orientaciones de la evaluación y la gestión de la calidad vigentes en la UCR, a saber:

- Mejoramiento: las carreras desarrollan sus procesos de autoevaluación con el único propósito de identificar fortalezas y áreas de mejora, para lo cual implementan acciones estratégicas para subsanarlas.
- La Certificación ante la Vicerrectoría de Docencia, para refrendar el compromiso con la calidad.
- La acreditación, reacreditación o Equivalencia Sustancial ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (Sinaes) o ante otras agencias internacionales.

Al igual que en el caso del mejoramiento, tanto la certificación como la acreditación, se sustentan en procesos de mejora continua y gestión de la calidad por parte de las carreras, etapa en la cual también reciben acompañamiento del CEA.

Líneas estratégicas para la gestión de la calidad en la UCR

A partir de la década del 2010, se implementan en la UCR diversas estrategias para promover una gestión de calidad que garantice la excelencia académica en la institución. Al respecto, desde finales de 2014, la VD asignó al CEA el desarrollo del *Sistema de Información Institucional para la Autoevaluación y la Gestión de la Calidad* (Siiagc), para responder a la necesidad de contar con un sistema de gestión de información unificado, que permita atender las demandas de información y evidencias por las unidades académicas, oficinas administrativas, autoridades universitarias y el CEA, para llevar a cabo de manera expedita los procesos de evaluación, autoevaluación, acreditación y reacreditación de carreras y servicios institucionales; además, este sistema de información contribuye al seguimiento de los compromisos y planes de mejora de las unidades académicas. El sistema consta de cinco módulos, y en octubre de 2018 el primero de ellos estará finalizado y a disposición de la comunidad universitaria. El segundo módulo está avanzado en la fase de diseño y se espera que la totalidad de ellos estén disponibles a principios de 2020.

Otras estrategias relevantes para la gestión de la calidad son el establecimiento de un *Estudio de Factibilidad y Pertinencia Académica* como requisito para las reformas o cambios curriculares, la descentralización de carreras en sedes y recintos universitarios, y la creación de carreras nuevas; la actualización del *Perfil de Egreso* de todos los planes de estudio que oferta la institución; y, el desarrollo de un *Modelo de Evaluación de Carreras Nuevas*, que contempla la pertinencia con el entorno nacional e internacional, la equidad en el acceso, y la calidad y excelencia académica.

Desde su creación como institución pública de educación superior, las acciones emprendidas en la UCR para la mejora continua de los procesos académicos y administrativos, encuentra sustento en las políticas y lineamientos dictados por las instancias del Gobierno adscritas al ámbito educativo, entre ellas: el Ministerio de Educación Pública (MEP), el Consejo Nacional de Rectores (Conare), y el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (Sinaes). En el nivel institucional, en la actualidad se cuenta con el sustento normativo de las Políticas de la Universidad de Costa Rica 2016-2020, el Plan Estratégico Institucional 2013-2017 (vigente) y el Plan Estratégico del Centro de Evaluación Académico 2015-2019, entre otros que se indican a continuación:

Normativa asociada a la gestión de la calidad en la UCR

Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica.

Políticas de la Universidad de Costa Rica 2016-2020 “Excelencia e Innovación con Transparencia y Equidad”.

Reglamento de Régimen Académico y Servicio Docente.

Reglamento del Centro de Evaluación Académica.

Plan Estratégico Institucional 2013-2017.

Plan Estratégico del Centro de Evaluación Académica 2015-2019.

Reglamento de Régimen Académico Estudiantil.

Políticas y normas curriculares para la actualización de planes de estudio, 1995.

Resolución VD-R-9878-2017. Actualización de Planes de Estudios

Reglamento sobre departamentos, secciones y cursos, 1985.

Resolución VD-R-5890-95. Política de flexibilización de los planes de estudio

Resolución VD-R-9299 Cursos Inter, Multi y Transdisciplinarios.

Resolución VD-R-9227-2015. Procesos de autoevaluación y autorregulación.

Lineamientos para la autoevaluación y gestión de la calidad en la Universidad de Costa Rica 2015-2019.

Resolución VD-R-9491-2016. Procesos de Certificación de la Calidad Académica de la Institución.

Referencias bibliográficas

Universidad de Costa Rica. Estatuto Orgánico, 1974.

Universidad de Costa Rica. Reglamento del Centro de Evaluación Académica, 1984.

Acuerdo del Consejo Universitario. Sesión No. 4159, 29 de noviembre de 1995.

Universidad de Costa Rica. Lineamientos para la implementación de un modelo de gestión de calidad en la Universidad de Costa Rica. 2004.

Universidad de Costa Rica. Políticas Institucionales 2016-2020. 2015.

Universidad de Costa Rica. Catálogo General. Vicerrectoría de Docencia. 2015.

Universidad de Costa Rica. Plan Estratégico Institucional, 2013-2017.

Universidad Nacional

Compromiso con la calidad: buenas prácticas. [1]

La Universidad Nacional desde su creación en 1973, adquirió un compromiso con el mejoramiento de su quehacer y ha contribuido en la formación de una cultura institucional estableciendo las condiciones idóneas para el desarrollo de la gestión universitaria.

Son valiosos los esfuerzos que ha realizado en la definición de políticas, normas, lineamientos e iniciativas de calidad como un reto para alcanzar el mejoramiento continuo, la excelencia académica y la optimización de sus recursos.

El marco normativo institucional hace mención de la calidad desde el Estatuto Orgánico (2015), documento en el cual se alude a la transparencia y la excelencia como valores intrínsecos a todos los procesos, las acciones y los productos institucionales. El principio de excelencia se concibe como “la búsqueda constante de los más altos parámetros de calidad internacionalmente reconocidos en el quehacer académico y la gestión institucional.” (Artículo 2, Valores, Estatuto Orgánico, Universidad Nacional, 2015).

Otros documentos también refieren a ese compromiso por la calidad, entre ellos: Plan de Mediano Plazo (2017-2021), Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión en la Universidad Nacional (Alcance 01 de UNA-Gaceta 05-2016), Políticas de Autoevaluación, Mejoramiento y Acreditación (CONSACA-144-2002), Políticas para la incorporación de las tecnologías de información y la comunicación en los procesos académicos (UNA-SCU-ACUE-2119-2016. Gaceta 21-2016) y Política Institucional de Investigación (UNA-SCU-ACUE-032-2018 4 DE enero 2018).

La gestión de la calidad ha sido un proceso continuo, el énfasis se ha centrado en la mejora de iniciativas en diferentes ámbitos del quehacer institucional: la evaluación de programas y unidades específicas, la evaluación del desempeño docente y la evaluación de proyectos académicos, entre otras. Asimismo, la participación en proyectos internacionales desde 1994, tales como: Proyecto MHO-Holanda “Aseguramiento de la Calidad”, el Programa Columbus “Autoevaluación con fines de mejoramiento”, el Proyecto “Gestión de la Calidad Institucional” (2000-2004), que promovieron competencias en áreas emergentes vinculadas con la evaluación, el mejoramiento de la calidad universitaria y de los servicios administrativos de apoyo a la academia. [2]

Posteriormente, con la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), ente acreditador oficial nacional, por Ley No. 8256 de la Gaceta No. 94, del 17 de mayo del 2002, se inician los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y/o acreditación institucional. La autoevaluación para el mejoramiento y la acreditación de carreras de grado y posgrado ha sido uno de los mecanismos esenciales para garantizar la calidad de los procesos académicos en la Universidad Nacional, propiciando una cultura de calidad en la cual destaca la acreditación de carreras desde el año 2002: 22 carreras de grado ante el SINAES y 2 carreras de posgrado ante la Agencia Centroamericana de Acreditación (ACAP).

Estos procesos han estado a cargo de la Vicerrectoría de Docencia, instancia que orienta e impulsa el mejoramiento continuo de las carreras, su innovación, autoevaluación y acreditación, entre otras funciones. Se cuenta, además, con dos laboratorios acreditados ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA) y dos laboratorios certificados según Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA).

Otros ámbitos en los cuales se presentan avances son: la innovación y la gestión curricular; la regulación y acreditación de carreras y laboratorios; el establecimiento de criterios de calidad para la gestión de programas, proyectos y actividades académicas; la formación y desarrollo del talento humano; el mejoramiento de los procesos de documentación e información institucional, la simplificación y automatización de procesos bajo el marco del Sistema de Gestión de Servicios Administrativos (SIGESA); la elaboración de planes de gestión ambiental, la creación del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria, las políticas para el cumplimiento del compromiso ético en la institución, la consolidación de mecanismos de evaluación del desempeño docente y administrativo.

En esa misma línea, ante la necesidad de establecer acciones graduales para articular los esfuerzos institucionales que inciden en la gestión de la calidad y la pertinencia académica, se acuerda desarrollar a partir del 2013, la iniciativa “Articulación de un sistema de pertinencia y calidad del quehacer universitario” en el marco del Proyecto de Mejoramiento de la Educación Superior - PMI (Ley 9144, Aprobación del Contrato de Préstamo N.8194, suscrito entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento).

Con base en lo anterior, en el 2014 se inicia el proceso de reflexión en torno a la conceptualización de un sistema de gestión de la calidad institucional y sus alcances. Producto de los talleres realizados con personal de diferentes unidades académicas y administrativas, se logró concluir con la elaboración de la primera propuesta del Sistema Institucional para la Gestión de la Calidad, el mapa de procesos y subprocesos

institucionales. Acorde con tendencias mundiales, la implementación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones de educación superior, posibilita establecer procesos articulados e innovadores, que facilitan la toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas, principios trascendentales de la gestión universitaria.

En ese contexto, la Rectoría, mediante la resolución UNA-R-RESO-377-2016 del 1° de noviembre de 2016, oficializa el inicio del proceso de conformación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA) de nivel institucional. Encarga a la Rectoría Adjunta su desarrollo, el cual debe estar concluido en el 2020. La citada resolución establece la conformación de tres estamentos que le dan soporte:

- a. Comisión Institucional para la Gestión de la Calidad, responsable de la conducción estratégica del SIGEI-UNA;
- b. Comisión Técnica para la Gestión de la Calidad, que valida los instrumentos y otras disposiciones generales que se utilizarán en la toma de decisiones para la articulación, dirección y ejecución de las acciones e iniciativas en materia de calidad que se implementen en la institución y
- c. Equipo interdisciplinario, responsable de elaborar propuestas para el establecimiento e implementación de acciones en materia de calidad, entre ellas, la asesoría y el acompañamiento a instancias universitarias en el levantamiento, revisión y actualización de procesos y procedimientos producto de la implementación del Estatuto Orgánico.

La Rectoría Adjunta es la autoridad universitaria rectora y ejecutiva corresponsable con el Rector de dirigir y ejecutar la gestión universitaria. Le corresponde, entre otras funciones, generar estrategias de coordinación entre las diferentes vicerrectorías, con el fin de garantizar que la labor desarrollada esté en consonancia con las políticas institucionales y el plan de mediano plazo institucional de la Universidad, así como impulsar acciones y procedimientos que garanticen la excelencia en todo el quehacer de la institución.

Por ello, a partir del 2017, esta instancia retoma la discusión acerca del sistema de gestión de la calidad institucional con el apoyo de la Comisión Técnica de Calidad y el Equipo Interdisciplinario, condición que fortalece con nuevos insumos la propuesta del modelo del sistema de gestión de la calidad, la cual tiene como fundamento el compromiso institucional con la excelencia y un enfoque de gestión por procesos.

En el modelo planteado, se concibe el *Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA)* como el conjunto de políticas, normas, personal, procesos y procedimientos relacionados entre sí que buscan responder a requerimientos internos y externos de la institución, asegurando la calidad en las acciones que se desarrollen y su

mejora continua, a fin de lograr la satisfacción en los diferentes actores: estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos y empleadores, en particular y de la sociedad en general, en el marco de la responsabilidad social que rige el quehacer de la Universidad Nacional. [3]

La propuesta se apoya en criterios de calidad y pretende la mejora de los procesos institucionales, la innovación en la gestión universitaria, el liderazgo de las instancias de conducción, el compromiso y participación del personal de la organización, la satisfacción de necesidades y expectativas de las personas usuarias o grupos de interés, la satisfacción en la prestación de sus productos y servicios, la evaluación y el seguimiento continuo. A la fecha, el documento se encuentra en revisión por parte de autoridades universitarias.

Adicional a lo señalado, la entrada en vigencia del nuevo Estatuto Orgánico en agosto 2015, demanda la revisión de toda la normativa universitaria vigente y obliga a las diferentes instancias universitarias a revisar y actualizar sus procesos y procedimientos de forma prioritaria. En el marco del proceso de gestión de calidad institucional y desde la Iniciativa Gestión de la Calidad de la Rectoría Adjunta, se ha brindado acompañamiento a las instancias que han solicitado el apoyo respectivo.

Otro esfuerzo institucional, tendiente a fortalecer la cultura de calidad, es el reciente acuerdo de la Rectoría Adjunta de participar en el Proyecto Piloto AUDIT Centroamérica, que tiene como propósito crear la plataforma de aseguramiento de calidad para que las Instituciones de Educación Superior (IES) centroamericanas puedan certificar en cada país participante su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Este plan piloto se desarrollará en dos etapas: a. orientación del diseño de los SGC y b. certificación del diseño de dichos sistemas, por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) de España y el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA). Durante el segundo semestre 2018, dará inicio el desarrollo de las actividades.

[1] Universidad Nacional. Compromiso con la calidad: buenas prácticas (2018). Rectoría Adjunta. Iniciativa Gestión de la calidad. Heredia. Universidad Nacional.

[2] Cedeño Suárez M. Agustina; Carlos Manuel Hernández Salazar. (2011). Autoevaluación y acreditación de carreras en la universidad nacional de costa rica: experiencias para la gestión de la calidad Revista CAES Vol. II, No. 2, Año 2011 ISSN-1659-4703 51.

[3] Rectoría Adjunta. Propuesta: Sistema de gestión de la calidad para la excelencia: su implementación en la Universidad Nacional (v1) Iniciativa Gestión de la Calidad. Universidad Nacional 2018.

Referencias bibliográficas

- Cedeño Suárez M. Agustina; Carlos Manuel Hernández Salazar Autoevaluación y acreditación de carreras en la universidad nacional de costa rica: experiencias para la gestión de la calidad Revista CAES Vol. II, No. 2, Año 2011 ISSN-1659-4703 51
- Diario Oficial La Gaceta. (2002). Ley de Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES. San José, Costa Rica: Asamblea Legislativa.
- Universidad Nacional (2004). Declarar los procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento y acreditación de interés institucional. Gaceta N° 11. 2004 - SCU-894-2004. Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional. (2007). Lineamientos, criterios e indicadores para la priorización de los procesos de Autoevaluación, Mejoramiento y Acreditación de carreras en la Universidad Nacional. Vicerrectoría Académica. Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional (2014). Propuesta Sistema institucional de gestión de la calidad v1. Vicerrectoría Académica, Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional. (2015). Estatuto Orgánico. Gaceta extraordinaria N° 8-2015. Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional (2016). Plan de Mediano Plazo 2017-2021. UNA-GACETA 10-2016. Heredia, Costa Rica.
- Universidad Nacional (2016). Reglamento del Sistema de Mejoramiento Continuo de la Gestión Universitaria, Alcance 01 de UNA-Gaceta 05-2016. Heredia. Costa Rica.
- Universidad Nacional (2016). Resolución UNA-R-RESO-377-2016. Conformación del Sistema de Gestión de la Calidad para la Excelencia (SIGEI-UNA). Heredia, Costa Rica.

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Una ruta de excelencia en la gestión

El 9 de junio de 1971, la Asamblea aprobó la Ley Orgánica N. 4777 del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), firmada por el presidente de la República José Figueres Ferrer y el Ministro de Educación Uladislao Gámez. La decisión favorecería la creación del Instituto Tecnológico de Costa Rica en la provincia de Cartago como un intento de descentralizar el crecimiento de las actividades industriales en varias provincias.

El TEC cuenta con una trayectoria reconocida nacional e internacionalmente gracias a la calidad con la cual ha emprendido el cumplimiento de la misión que le fue asignada por la sociedad costarricense. Es así que, mediante la acreditación de programas académicos, la acreditación institucional, el incremento en la calidad y cantidad de sus productos y servicios de investigación y extensión (reconocida por medios y organizaciones nacionales e internacionales y con audiencias muy variadas) y la acreditación o certificación de algunos de sus laboratorios ha avanzado en el camino hacia la excelencia organizacional.

En la misión del TEC aprobada por el Consejo Institucional, en Sesión No. 1956, Artículo 12, del 18 de setiembre de 1997, se desprenden los siguientes elementos sobre nuestra calidad:

“Contribuir al desarrollo integral del país mediante la formación de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanistas y ambientales desde la perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional.”

La visión del TEC fue aprobada por la Asamblea Institucional Representativa en la Sesión Ordinaria No. 89-2016, del 27 de abril del 2016 en la cual se resaltan también aspectos de la calidad de nuestro quehacer, a saber:

“El Instituto Tecnológico de Costa Rica seguirá contribuyendo mediante la sólida formación del talento humano, el desarrollo de la investigación, la extensión, la acción social y la innovación científico-tecnológica pertinente, la iniciativa emprendedora y la estrecha vinculación con los diferentes actores sociales a la edificación de una sociedad más solidaria e inclusiva; comprometida con la búsqueda de la justicia social, el respeto de los derechos humanos y del ambiente”.

En el Artículo 2 del Estatuto Orgánico vigente, se resalta el siguiente fin: “...Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del pueblo costarricense mediante la proyección de sus actividades a la atención y solución de los problemas prioritarios del país, a fin de edificar una sociedad más justa. ...” De acuerdo con el Artículo 3 del mismo Estatuto, se resaltan los siguientes principios referentes a la calidad: *la búsqueda de la excelencia en el desarrollo de todas sus actividades y la evaluación permanente de los resultados de las labores de la Institución y de cada uno de sus integrantes.*

Siendo consistente con ese marco estratégico, las políticas generales que guían el accionar del TEC en el tema de calidad, aprobadas por la Asamblea Institucional Representativa en la Sesión Ordinaria 88-2015, realizada el 22 de octubre del 2015, en donde se enmarcan los procesos académicos y de vida estudiantil, el desarrollo del recurso humano para alcanzar la excelencia académica, los proyectos innovadores y de impacto, así como la evaluación continua. Las políticas específicas 2018 aprobadas por el Consejo Institucional en la Sesión Ordinaria No. 3016, Artículo 10, del 29 de marzo de 2017, posibilitan materializar el cumplimiento que se establece en el marco de acción institucional, las cuales se enmarcan en la integración de sistemas, la formación, la capacitación y el mejoramiento continuo.

En miras de la calidad, en la función sustantiva de Docencia la evaluación de Desempeño Docente es desarrollada por el Departamento de Recursos Humanos y el Programa de Idoneidad Docente por el Centro de Desarrollo Académico (CEDA), ambos orientados al desarrollo del Recurso Humano en esta labor. La Acreditación de Programas Docentes de grado y posgrado es representada por su importancia como una función específica en la cual participan las Escuelas mediante sus Consejos, Comités de Acreditación, el CEDA con sus Asesores y la Comisión Institucional de Acreditación. Estas acreditaciones son entendidas como el componente técnico y específico de aseguramiento de calidad de la función Docencia. La gestión curricular es desarrollada por las Escuelas con el apoyo técnico del CEDA y las Vicerrectorías de Vida Estudiantil y Servicios Académicos (VIESA) y de Administración (VA) ofrecen las facilidades de aprendizaje.

Para las funciones sustantivas de Investigación y Extensión (I&E) desarrollan los mecanismos internos y externos de gestión y aseguramiento de Calidad. Las Escuelas, como primeras responsables de la calidad de sus productos y servicios de I&E cuentan con sus investigadores(as) y comités técnico-científicos, en tanto que la Dirección de Proyectos mediante el apoyo de sus Gestores de Proyectos, las acciones sistemáticas de formación a investigadores y las evaluaciones de los informes, se convierten en los principales mecanismos internos de aseguramiento de calidad. Los evaluadores externos, bien sea contratados para la revisión de informes finales de proyectos, de los consejos editoriales de revistas científicas, o para la revisión de productos susceptibles a protección, se convierten en importantes recursos de aseguramiento externo de la calidad. En forma reducida, pero con resultados sólidos y exitosos se cuenta con dos laboratorios acreditados ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA) con Normas ISO 17020 y 17025.

Los servicios administrativos y de apoyo a la academia han venido desarrollando en forma sistemática procesos de planificación, tanto a nivel estratégica, como táctica y operativa. Esta planificación se ejecuta mediante una articulación de funciones,

procesos y proyectos de las vicerreorías, oficinas de apoyo a la administración superior, Sede y Centros Académicos y se les brinda seguimiento y evaluación periódica mediante diferentes instrumentos, como lo son el Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República, las evaluaciones trimestrales, el Sistema de Indicadores de Gestión, los productos de la observación del entorno (Estudio de seguimiento a graduados, Perfiles Entrada y de Salida, Satisfacción de Empleadores, entre otros) y esfuerzos por mapeos y sistematización de procesos administrativos.

Las acciones derivadas del monitoreo y evaluación se concretan en planes de mejora que parcialmente son incorporados en los planes institucionales, pero que sirven de guía para efectos de asignación presupuestaria.

Dentro del Plan Estratégico 2017-2021, se incluye el Proyecto Estratégico Implementación de Modelo de Excelencia en la Gestión asignado a la Oficina de Planificación Institucional, el mismo considera la sistematización de acciones orientadas a la excelencia en la gestión institucional, considerando como marco de referencia el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión y particularmente los ajustes que desde el Ministerio de Planificación y Política Económica se han realizado para su mejor adopción en el entorno público costarricense e integrando los elementos de calidad de los ejes sustantivos de Docencia, Investigación y Extensión y Apoyo a la Academia.

Referencias bibliográficas:

Instituto Tecnológico de Costa Rica. (1971). Estatuto Orgánico. Costa Rica.

Instituto Tecnológico de Costa Rica. (2016). Plan Institucional de Desarrollo Estratégico (2017-2021). Costa Rica.

Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica

Ruta hacia la excelencia

La Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED), Institución Benemérita de la Educación y la Cultura, fue creada por la Ley de la República N° 6044, la cual fue aprobada por la Asamblea Legislativa el 22 de febrero de 1977. Esta ley le concede la facultad de ofrecer carreras, de otorgar y reconocer títulos y grados universitarios, de ofrecer programas de investigación y de extensión cultural, así como de realizar cualquier otra actividad propia de su naturaleza universitaria y conforme con sus objetivos.

A finales de la década de los años noventa 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.

Desde el año 2000 se trabaja en la UNED procedimientos institucionales relacionados con la excelencia académica, los cuales luego de su maduración se convierten en lineamientos de política institucional para la autoevaluación, acreditación y gestión de la calidad de los programas académicos de la UNED.

En los últimos años, la Universidad Estatal a Distancia (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.

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).

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).

El Programa de Autoevaluación Académica, fue creado por el Consejo Universitario de la UNED, en su sesión del 20 de marzo del 2002 p. 15 – Ref. C.U. 2002-138 en el inciso B-3, con la justificación de que: “Los procesos de autoevaluación con miras a la acreditación institucional son de interés primordial para el desarrollo de la UNED y su posicionamiento como institución líder en la educación a distancia nacional e internacional”. El PAA está dirigido a la autoevaluación de programas de pre-grado, grado y posgrado para fines de mejoramiento y acreditación, como unidad estratégica.

Dado lo anterior como objetivos del PAA, se tienen:

- Asesorar en el diseño, ejecución e informe de los estudios evaluativos.
- Favorecer el desarrollo operativo de los procesos de autoevaluación.
- Coadyuvar en los procesos de autoevaluación, con la coordinación de acciones, entre las diferentes instancias que intervienen.
- Coordinar con las Escuelas de la universidad y el Sistema de Estudios de Posgrado (SEP) las acciones de diseño y seguimiento de planes de mejoramiento.

Se crea en el año 2010 la Revista Electrónica 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.

Además, se realiza un plan piloto de Evaluación de asignaturas ofertadas con resultados satisfactorios, por lo que se implementó como una actividad adicional del Programa de Autoevaluación Académica por cuatrimestre.

En el año 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 estudio 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.

Se crea el Instituto de Gestión de la Calidad Académica por medio del acuerdo del Consejo Universitario CU-2015-451 el 13 de agosto del 2015, la cual tendrá como finalidad el investigar, 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.

Los objetivos del Instituto son los siguientes:

- Desarrollar investigación orientada a la indagación sistemática y rigurosa para el fomento de una cultura para el mejoramiento continuo en la oferta académica de la universidad, mediante la elaboración de lineamientos, procedimientos y el acompañamiento correspondiente que brinda en los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento de las carreras de grado, programas de posgrado y programas de extensión, y el desarrollo de proyectos específicos en materia de gestión de la calidad académica universitaria.
- Contribuir a la generación de una cultura de gestión de la calidad académica, 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, y con ello, 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 posgrado y programas de extensión de la UNED.
- Participar en el desarrollo y fortalecimiento de la cultura de gestión de la calidad a nivel nacional e internacional.
- Consolidar la Revista digital “Calidad en la Educación Superior” y de la página Web de esta dependencia.

- Articular con las dependencias pertinentes, 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 la UNED, como construcción conjunta y progresiva que continuamente pueda ser realimentado.

El Instituto de Gestión de la Calidad Académica, 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.

Además, se realimentará de un Consejo Asesor y uno Científico, y estará conformado con cuatro áreas:

- Autoevaluación
- Investigación
- Evaluación Académica
- Extensión y Divulgación

Como líneas de investigación y extensión en el Instituto de Gestión de la Calidad Académica 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.

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.

Es por ello que el Instituto de Gestión de la Calidad Académica pretender 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.

Universidad Técnica Nacional

Compromiso con la excelencia académica

La Universidad Técnica Nacional (UTN) es una institución estatal de educación superior universitaria, cuyo fin primordial es dar atención a las necesidades del país en el campo de la educación técnica que requiere el desarrollo nacional, en todos los niveles de la educación superior. Su acto de fundación está constituido por la promulgación de la **Ley Orgánica de la Universidad Técnica Nacional N° 8638 del 14 de mayo del 2008**.

De acuerdo con esta ley, la UTN tiene el compromiso de brindar una educación técnica superior de calidad, mediante el desarrollo de un sistema de gestión integral basado en un conjunto de requisitos, insumos, procesos, productos, indicadores de evaluación, y acreditación que, no sólo propicien una cultura de evaluación en la institución, sino que aseguran la calidad de los procesos académicos, productivos y administrativos que se ejecutan.

En virtud de lo anterior, en el Artículo 55 del **Estatuto Orgánico de la Universidad (2010)**, se establece el compromiso de crear una instancia especializada en desarrollar acciones de evaluación y autoevaluación institucional y plantear medidas para el mejoramiento de su gestión académica, así como crear órganos de apoyo técnico para los procesos de acreditación de carreras y programas. Tal instancia es la Dirección de Evaluación Académica, encargada de apoyar y contribuir al aseguramiento de la calidad, mediante la investigación, la normalización de criterios, estándares e indicadores y la evaluación integral de las distintas dimensiones y componentes del Sistema de Gestión de la Calidad para la mejora continua, que conduzca a la excelencia académica con miras a la acreditación de carreras, programas y servicios que oferta la UTN.

Además, el Consejo Universitario, en la Sesión Ordinaria No. 18, Acta No. 23-2012, del 13 de marzo, aprobó el **“Marco Conceptual, Normativo, Organizativo y Funciones de la Dirección de Evaluación Académica”** de la Universidad; creando el órgano ejecutor de las decisiones adoptadas por la Rectoría y el Consejo Universitario, de apoyo a los procesos de autoevaluación, evaluación externa y acreditación para el aseguramiento de la calidad de la gestión universitaria. En esta misma línea, en este marco se

establecen los siguientes objetivos: desarrollar un Modelo integral de evaluación de la calidad que conduzca gradualmente a la excelencia en la gestión académica; fomentar en los miembros de la comunidad universitaria, una cultura de calidad para el mejoramiento continuo de la gestión académica; optimizar la calidad de la gestión de los procesos, y servicios administrativos, de apoyo y soporte a la academia universitaria; implementar los planes y compromisos de mejora, con base en los resultados de los procesos de autoevaluación y acreditación de la calidad que desarrolle la Universidad; dar fe pública sobre el compromiso y la responsabilidad social universitaria en el desarrollo de una oferta de calidad, pertinencia, equidad y excelencia académica y, finalmente, desarrollar las políticas institucionales, que, en materia de gestión y evaluación de la calidad académica, establezca la Rectoría y el Consejo Universitario.

Para tales efectos, en el Artículo 28 del **Reglamento Orgánico de la Universidad (2015)**, se establecen las siguientes funciones para esta dirección:

- Planificar, coordinar, supervisar y evaluar las funciones y actividades del Sistema de Evaluación Académica.
- Planificar, supervisar y evaluar los procesos de autoevaluación académica, con fines de mejora.
- Establecer las estrategias, que orienten el ejercicio y el cumplimiento de las funciones derivadas de la misión del Sistema de Evaluación Académica de la Universidad.
- Establecer las dimensiones, componentes, criterios, estándares e indicadores de calidad, del Modelo Integral de Evaluación Académica de la Universidad.
- Coordinar con el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), y otras agencias de acreditación de Instituciones de Educación Superior, a nivel nacional e internacional, los procesos de evaluación académica para la acreditación de carreras y programas de la Universidad, que se sometan a esta regulación.
- Ofrecer apoyo técnico a las áreas funcionales de la Universidad, en los procesos de autoevaluación, certificación y acreditación de la calidad de las carreras, programas y servicios universitarios.
- Dar seguimiento a los informes de investigación y evaluación académica, planes y compromisos de mejora contraídos por las distintas instancias de la Universidad.

Asimismo, en los objetivos estratégicos institucionales contenidos en el **Plan Institucional de Desarrollo Estratégico (PIDE 2018-2021)**, se visualiza la importancia de los sistemas de gestión de la calidad a nivel universitario; por ende, se plantea establecer un sistema de evaluación y autoevaluación para la mejora continua y la acreditación académica, entendido como un sistema integrado de información y comunicación que garantice el acceso oportuno, transparente y confiable a los datos

institucionales e implantar la innovación, el emprendedurismo, la calidad y el respeto al ambiente como ejes transversales en los diversos procesos académicos.

En este sentido, la UTN desde su **Modelo Educativo (2016)** asume el compromiso fortalecer la calidad de la educación técnica y superior a través de la formación y actualización permanente de los docentes universitarios no sólo en las especialidades y disciplinas en que ejercen, sino también en materia pedagógica con énfasis didáctico, epistemológico e investigativo. Además, promueve la evaluación mediante acciones y estrategias permanentes dirigidas a la revisión de los componentes del proceso educativo, desde una perspectiva holista sustentada en el diálogo, la auto y coevaluación y la construcción colectiva de mejoras para el establecimiento de la calidad.

También, entre las acciones prioritarias que se ejecutan, sobresale implementar un sistema integral de evaluación que conduzca a la excelencia en la gestión universitaria con especial atención a la gestión académica; desarrollar procesos de autoevaluación de las carreras, programas, unidades administrativas, proyectos de extensión e investigación y otros, con el fin de establecer mejoras; así como, acreditar las carreras y realizar evaluaciones externas, utilizando mecanismos e instrumentos de comparación para verificar, de forma confiable, la calidad del sistema y los procesos implementados por la universidad.

Por consiguiente, se crea la **Política de Calidad (2015)** *“La Universidad Técnica Nacional se compromete en su desarrollo académico-administrativo, a satisfacer las necesidades de los estudiantes, clientes y sociedad con pertinencia, eficiencia y equidad, mediante un Sistema de Gestión de Calidad, que conlleve a la mejora continua de los procesos, las actividades y los servicios, en el cumplimiento efectivo de la visión, la misión, los valores institucionales, y la excelencia en la gestión universitaria”*.

Además, se establece la **Política de Innovación (2015)**, la cual subyace en la generación y replanteamiento de paradigmas, teorías, principios, conceptos, servicios y productos. Además, en la capacidad de utilizar o re-significar enfoques educativos, estrategias, materiales y recursos. Lo anterior, como proceso sistémico y dinamizador que incorpora algo nuevo, distinto dentro de una realidad existente y cuyo efecto genera un hecho, modificación o resultado novedoso y perceptible. Por lo tanto, las ideas, modelos, procesos, prácticas, servicios y productos, pueden que no sean originales en sí mismos, pero lo son en el contexto en que se implementan.

En virtud de lo anterior, desde el eje innovación, la UTN asume el importante compromiso de:

- Establecer la innovación como eje transversal de la gestión académica y administrativa para contribuir a la transformación del entorno socio-económico, ambiental y cultural, en la búsqueda permanente de la excelencia y del bien común.
- Desarrollar un modelo pedagógico y curricular innovador centrado en el aprendizaje, mediante la implementación de acciones orientadas al mejoramiento de los procesos académicos.
- Promover la generación y transferencia de saberes a la sociedad que emergen como resultado de investigaciones científicas y tecnológicas mediante el desarrollo de procesos de innovación.
- Diseñar e implementar programas de formación, capacitación, proyectos, cursos y otras propuestas de innovación que propicien la interacción permanente entre la Universidad, los sectores productivos y la sociedad.
- Desarrollar jornadas y ferias que promuevan las capacidades innovadoras en la comunidad universitaria y nacional.
- Otorgar el premio institucional a la innovación.

Referencias:

Universidad Técnica Nacional. (2008). Ley Orgánica de la Universidad Técnica Nacional (Nº 8638). Costa Rica.

Universidad Técnica Nacional. (2010). Estatuto Orgánico. Costa Rica.

Universidad Técnica Nacional. (2012). Marco Conceptual, Normativo, Organizativo y Funciones de la Dirección de Evaluación Académica. Costa Rica.

Universidad Técnica Nacional. (2015). Política de Calidad. Costa Rica.

Universidad Técnica Nacional. (2015). Política de Innovación. Costa Rica.

Universidad Técnica Nacional. (2015). Reglamento Orgánico. Costa Rica.

Universidad Técnica Nacional. (2016). Modelo Educativo. Costa Rica.

Universidad Técnica Nacional. (2017). Plan Institucional de Desarrollo Estratégico (2018-2021). Costa Rica.