

Universidad Estatal a Distancia



## Centro de Investigación y Evaluación Institucional

Vicerrectoría de Planificación



***Evaluación de los efectos de la autoevaluación  
y acreditación académica en la gestión a nivel  
institucional y a lo interno de las carreras.***

***Unidad responsable:***

Unidad de Evaluación Institucional – Centro de  
Investigación y Evaluación Institucional

***Equipo evaluador del CIEI:***

Licda. Silvia Barrenechea Azofeifa  
Ing. Luz Adriana Martínez Vargas

***Tipo de evaluación:***

Evaluación para la toma de decisiones – Gestión

**Junio, 2012**

**Documento CIEI 008-2012**

Sede Central, Edificio A, 5to. Nivel  
Tel: 2527-2206, Fax: 2234-1704  
info.ciei@uned.ac.cr

## Contenido

1. Justificación .....	3
2. Fundamentación .....	4
3. Contexto .....	6
3.1 Contexto Nacional .....	6
3.2 Contexto Institucional .....	7
3.3 Modelo de acreditación SINAES .....	9
4. Definición del objeto de estudio .....	11
4.1 Objeto evaluativo .....	11
4.2 Interrogantes y subinterrogantes .....	13
4.3 Objetivos de la Evaluación .....	14
4.4 Criterios evaluativos .....	14
5. Procedimiento metodológico.....	14
5.1 Enfoque de la evaluación .....	14
5.2 Operacionalización de la Evaluación .....	18
6. Resultados .....	21
6.1 Planteamiento oficial en materia de autoevaluación y acreditación de programas académicos en la UNED.....	21
6.1.1 Generación de lineamientos y políticas institucionales a través del tiempo.....	21
6.1.2 Finalidad de los procesos de autoevaluación y acreditación .....	27
6.2 La autoevaluación y acreditación en la gestión universitaria .....	29
7. Conclusiones.....	40
8. Recomendaciones .....	43
9. Referencias Bibliográficas .....	45
ANEXOS .....	46

## **1. Justificación**

El Consejo Universitario en sesión 2053-2010, Artículo IV, inciso 3) celebrada el 9 de setiembre del 2010, estableció las políticas y objetivos estratégicos para el año 2011, dentro de las cuales, en el eje de aprendizaje y específicamente en la política número 9 de evaluación, se establece "Consolidar los sistemas de evaluación institucional para propiciar la excelencia del quehacer académico", con el objetivo estratégico de "Fortalecer los procesos de autoevaluación, autorregulación, acreditación, mejoramiento y certificación".

Con el fin de planificar esta política se plantean acciones específicas, dentro de las cuales se incluye una evaluación de la efectividad de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento de programas académicos y carreras de la UNED para apoyar la toma de decisiones en cuanto a la definición de una línea institucional en lo referente a calidad académica y su sostenibilidad.

El informe de evaluación, evidencia la forma en que la Universidad ha incorporado acciones y prácticas de mejora relacionadas con los procesos de autoevaluación, acreditación y mejoramiento continuo, en sus diferentes dimensiones a nivel institucional.

En el acercamiento inicial al objeto de evaluación, se determina la necesidad de elaborar un informe de evaluabilidad para visualizar la importancia de realizar la evaluación, delimitar el alcance de la misma y la metodología idónea a ser utilizada. Como parte de las conclusiones de este informe, se destaca la relevancia institucional de la evaluación de los efectos de los procesos de autoevaluación y acreditación.

Debido a la complejidad y amplitud del objeto de evaluación, es necesario delimitarlo a la dimensión de gestión institucional y a lo interno de las carreras, específicamente en la forma en que los procesos de autoevaluación y acreditación se reflejan en el quehacer de la Universidad, la mejora generada y la capacidad para respaldar y sostener dichos procesos; esto considerando las exigencias del contexto nacional e internacional en materia de calidad académica, así como el ámbito de competencia del CIEI y la posibilidad de complementar el proceso con información generada desde otras dependencias, cuyo accionar se enfoca en el proceso académico.

## 2. Fundamentación

Para tener claros los conceptos relacionados con el objeto de evaluación es importante partir del aseguramiento de la calidad como la acción de garantizar la calidad de los procesos y resultados de las instituciones de educación superior, también aplicable a las agencias u organismos acreditadores, en función de criterios y estándares preestablecidos. La acreditación es una forma de aseguramiento de la calidad. (RIACES, 2007).

En la Guía Metodológica para la autoevaluación de la calidad de carreras de educación a distancia, elaborado por el Programa de Autoevaluación Académica (2006), evaluar un programa académico, se define como formular juicios de valor acerca de la calidad de una carrera universitaria y de sus componentes, apoyados en un proceso sistemático de recolección de información que debe conducir a comprender lo que se evalúa, y en la aplicación de unos criterios de calidad explícitos, congruentes con la finalidad de aseguramiento y mejoramiento permanente de la calidad.

En el mismo documento, se hace referencia al concepto de autoevaluación con dos especificaciones a la definición misma de evaluación: de qué objeto de evaluación se trata y quiénes son los agentes que la llevan a cabo. En el caso de la autoevaluación de programas académicos se busca como finalidad la mejora, en aras de asegurar la calidad del programa y de cada uno de sus componentes".

En la UNED, la autoevaluación es un proceso participativo de revisión sistemática del quehacer de la carrera o programa, organizado por un equipo de trabajo comprometido y calificado. La autoevaluación debe tener características que den fe de la formalidad y rigor técnico con que se haya realizado el proceso y la información obtenida debe ser válida, confiable y verificable. Posterior a esto, la carrera elabora el "informe de autoevaluación" que es revisado por un lector cuidadosamente seleccionado. (En: <http://www.uned.ac.cr/paa/autoevaluacion.shtml#1>)

Posterior a la autoevaluación se inicia el proceso para la acreditación de carreras y programas universitarios el cual es un acto mediante el cual una agencia de acreditación da fe pública de que una carrera universitaria cumple los estándares de calidad establecidos por la agencia, extendiendo el certificado correspondiente. (PAA, 2006, P.14).

Desde la creación del SINAES y hasta el año 2010 el modelo evaluativo utilizado por ellos para acreditar carreras en la UNED era el mismo utilizado para universidades presenciales con un ademum, posteriormente a partir del 2011 se aprueba el modelo evaluativo para la modalidad a distancia.

Como producto tanto de la autoevaluación como de la acreditación se genera un documento denominado Plan de mejora el cual se entiende como un conjunto de acciones organizadas, que se plantean para abordar las debilidades detectadas luego de la realización de un proceso de autoevaluación de un programa o carrera, el cual permitirá el mejoramiento sustantivo de la calidad. Posteriormente este documento se transforma en compromiso de calidad con la acción de acreditación. Se cuenta con dos tipos de planes de mejora, uno por programa y otro, institucional. (En: <http://www.uned.ac.cr/paa/autoevaluacion.shtml#1>).

Este plan traduce los puntos fuertes y débiles en acciones que potencien las fortalezas y resuelva los problemas que se originan en las debilidades. Este plan es una programación detallada para llevar a la práctica las acciones propuestas. (PAA, 2006, P.133).

Una de las características inherente a los procesos de acreditación es la temporalidad. El acuerdo de acreditación por parte de SINAES tiene una vigencia de 4 años; para mantener la acreditación a lo largo de este plazo la carrera debe presentar anualmente informes de cumplimiento del Plan de Mejoramiento. Pasados los cuatro años, la carrera debe solicitar la reacreditación y de aprobar satisfactoriamente el proceso de evaluación recibe nuevamente la certificación de la calidad. (En: <http://www.uned.ac.cr/paa/autoevaluacion.shtml#1>).

Todos estos procesos buscan la calidad en la educación, la cual se puede definir como el grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumplen con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación (RIACES, 2007).

Al hablar de efectos en la gestión se incluyen las acciones y prácticas a lo interno de los programas y a nivel institucional, que se han modificado por estos procesos y que han generado efectos en el quehacer universitario y en sus diferentes actores.

## **3. Contexto**

### ***3.1 Contexto Nacional***

La acreditación de la calidad en la Educación Superior en Costa Rica, tiene sus orígenes en la década de los años ochenta (1987), cuando se inicia la discusión en el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) sobre la importancia de este tema, a partir de la propuesta realizada por el entonces director de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) M.Sc. José Andrés Masís Bermúdez. (Viquez y Parreaguirre, entrevista, setiembre de 2011)

En América Latina en ese momento se inicia un proceso de presión por parte de organismos internacionales sobre el tema de la calidad de la educación superior, basado principalmente en la reducción de presupuesto de los diferentes estados a las Universidades públicas, lo que llevaba a la necesidad de rendición de cuentas sobre este presupuesto asignado.

En el año 1989 CONARE conoce un documento elaborado en la División Académica de OPES en el cual se señala que la acreditación permitirá mejorar la planificación, sobre todo en lo relacionado con la aprobación de nuevos centros de educación superior y, a la vez, mejorará la eficiencia de los existentes; así mismo, se proponía una metodología de acreditación de universidades. Este proceso estaría abierto a todas las universidades públicas y privadas que cumplieran con los requerimientos establecidos.

En 1993 se propone por primera vez la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), pero no es hasta julio de 1999 que se anuncia oficialmente esta instancia, con la adhesión voluntaria de las cuatro universidades públicas y algunas universidades privadas, lo cual fue respaldado con la suscripción del acuerdo: “Convenio para la creación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior”, firmado por las máximas autoridades de ocho universidades, cuatro de carácter público y cuatro privadas.

El 22 de abril del 2002, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley N° 8256, avalada por el Presidente de la República y el Ministro de Educación Pública en mayo de ese mismo año. Esta Ley le confiere al SINAES la categoría de órgano de interés público, cuya misión primordial es acreditar, con carácter oficial, las carreras y programas universitarios que cumplan con los requerimientos de calidad que establezca el SINAES.

En esta ley, se destaca el propósito de la acreditación "identificar, con carácter oficial, las carreras y programas universitarios que cumplan con los requisitos de calidad que establezca el SINAES, para mejorar con ello la calidad de los programas y las carreras ofrecidas por las instituciones universitarias públicas y privadas, y garantizar públicamente la calidad de estos" (Ley 8256). (En: [http://www.sinaes.ac.cr/informacion\\_institucional/resena\\_sinaes.htm](http://www.sinaes.ac.cr/informacion_institucional/resena_sinaes.htm)).

Posteriormente, con la Ley 8798 del 30 de abril del 2010, se decreta el fortalecimiento del SINAES, y se establece que "el Estado y sus instituciones procurarán contratar personal graduado de carreras oficialmente acreditadas y autoriza al Estado y a sus instituciones para que establezcan en los concursos de antecedentes, las condiciones necesarias para diferenciar entre los graduados de carreras oficialmente acreditadas, en los casos en que poseer grado académico y título profesional sea requisito de contratación".

Implicando esta Ley de fortalecimiento la necesidad de las Universidades de mejorar la calidad académica, para garantizar mejores perfiles profesionales a la sociedad, que a su vez demanda personas egresadas de carreras acreditadas para su ubicación laboral.

### ***3.2 Contexto Institucional***

En la institución, los inicios de las prácticas evaluativas nacen a lo interno de la Vicerrectoría de Planificación, en la figura del Centro de Control de Calidad Académica (CONCAL), creada desde 1979, que entre otras funciones, generan las primeras guías e indicadores para la valoración de la calidad de los programas académicos y para la implementación de acciones de mejora (Rojas, R.; entrevista personal, 2011).

Del año 2000 en adelante, en el seno de CONARE, se discute la necesidad de integrar los procesos de autoevaluación y acreditación para el aseguramiento de la calidad en Costa Rica; específicamente en la UNED el Consejo Universitario avala la propuesta y posteriormente es declarado de interés institucional (Parreaguirre, J., entrevista personal, setiembre de 2011).

La UNED inicia la autoevaluación académica, en tres carreras de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales y una de la Escuela de Educación, con el apoyo del CIEI, dependencia que había generado indicadores, guías y otros documentos de apoyo para su implementación a lo interno; posteriormente, el CONRE aprueba la Guía de autoevaluación de programas académicos con fines académicos en la UNED.

Rojas y Parreaguirre (2011) mediante entrevista personal, afirman que las primeras prácticas de autoevaluación se llevaron a cabo con dificultad, sobre todo por el desconocimiento que existía sobre el tema y por la resistencia que en ese momento se generaba al respecto, por lo que eran pocas las personas que voluntariamente se sumaron a la revisión y autorreflexión académica.

El Consejo Universitario, a través del acuerdo 1560 del 15 de Marzo del 2002, crea el Programa de Autoevaluación Académica (PAA) como instancia asesora de las prácticas de autoevaluación con fines de acreditación; así mismo, se establece como política y lineamiento institucional, la integración de prácticas autoevaluativas en todos los programas con fines de mejoramiento y de acreditación. Con este acuerdo, se separa la autoevaluación académica, ubicando al PAA en la Vicerrectoría Académica, mientras que el Centro de Investigación y Evaluación Institucional, permanecería en la Vicerrectoría de Planificación.

La creación del PAA y su ubicación en la estructura de la Universidad, se realiza al considerar que tanto el proceso de evaluación como sus resultados, tendrían mayor aceptación por el personal de los programas académicos (Torres, J., entrevista personal, 2011). Esta posición es compartida por el personal académico entrevistado, señalando como acertada la decisión tomada al respecto.

A través del tiempo, las autoridades universitarias han reconocido la acreditación como un mecanismo para la mejora, y también como una forma de rendición de cuentas a la sociedad. Esto, sumado a las condiciones y demandas del contexto, ha generado el aumento paulatino de interés en acreditarse.

Actualmente, las carreras que se encuentran acreditadas por SINAES a la fecha son Bachillerato y Licenciatura en Informática Educativa, Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría, Profesorado y Bachillerato en Enseñanza de las Ciencias Naturales, Bachillerato y Licenciatura en el Manejo de Recursos Naturales y Profesorado, Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Producción, Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo, Bachillerato y Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Dirección de Empresas y Bachillerato en Enseñanza de las Matemáticas, la cual se encuentra reacreditada.



### ***3.3 Modelo de acreditación SINAES***

El modelo evaluativo para la acreditación de programas académicos de SINAES, desde su creación establece un marco referencial teórico y metodológico en función de la educación superior tradicional; el proceso de valoración, reflejado en los criterios y estándares, respondía a esta lógica particular de la modalidad presencial, así como el análisis e interpretación de los resultados

Lo anterior es compartido por Cox y Trujillo (2011), al señalar que este modelo evaluativo no consideraba las características y particularidades de la educación a distancia, ubicando en desventaja a los programas académicos de la UNED. Añaden en su planteamiento, que los pares externos que participaban en la evaluación, desconocían la modalidad a distancia, su funcionamiento y alcances, siendo un elemento que obstaculizaba el avance en los procesos.

Este es un elemento consistente en los resultados de la evaluación, también destacado por las personas entrevistadas que se desempeñan en programas autoevaluados, quienes señalan esto como debilidad y como aspecto que afectó el proceso y su resultados, debido a la dificultad de cumplir con ciertos estándares específicos de la educación presencial, y al mismo tiempo, no permitía destacar elementos relevantes de la modalidad a distancia.

La UNED de forma insistente, solicita a SINAES la elaboración de una guía específica que respondiera a las características de la modalidad a distancia, tal como se refleja en los acuerdos del Consejo Universitario del periodo 2000-2010, y coincidente con lo planteado por el Encargado del Programa de Autoevaluación Académica, mediante entrevista personal.

En respuesta a los señalamientos de la UNED y como medida para solventar su enfoque centrado en el sistema presencial, unos años después SINAES añade a la guía oficial, un anexo en el que se contemplan algunos elementos de carácter informativo sobre la modalidad a distancia; sin embargo, los programas académicos debían además de cumplir con lo establecido en la guía oficial, añadir la información adicional.

En el año 2011, se aprueba el modelo evaluativo para la modalidad a distancia, el cual considera las siguientes dimensiones y componentes para la acreditación de carreras:

<b>Dimensiones</b>	<b>Componentes</b>
Relación con el contexto	Información y Promoción
	Procesos de admisión e Ingreso
	Correspondencia con el contexto
Recursos	Plan de Estudios
	Personal Académico
	Personal Administrativo
	Infraestructura física y tecnológica
	Centro de Información y Recursos
	Equipo y materiales
	Finanzas y Presupuesto
Proceso Educativo	Desarrollo Docente
	Metodología Enseñanza-Aprendizaje
	Gestión de la carrera
	Investigación
	Extensión
	Vida Estudiantil
Resultados	Desempeño Estudiantil
	Graduados
	Proyección de la carrera

Fuente: SINAES, 2011

Al analizar el Modelo de acreditación oficial de carreras de grado del SINAES para la modalidad a distancia del 2011, respecto al Manual de acreditación oficial de carreras de grado del SINAES del 2009, en el capítulo IV de ambos documentos, específicamente en las dimensiones, componentes, criterios, estándares y evidencias del modelo, se aprecia que los criterios establecidos, son coincidentes en su mayoría.

Se pueden identificar diferencias entre ambos modelos, que se refieren a elementos generales y descriptivos, más que en aspectos que afecten la valoración de la calidad de las carreras. El modelo de acreditación de carreras para la modalidad a distancia detalla en sus criterios aspectos relacionados con la modalidad en cuanto a:

- Información sobre la carrera al estudiantado.
- Funciones del personal docente.
- Infraestructura tecnológica con que se debe contar, su acceso, calidad y respaldos.

- El material didáctico, guías y orientaciones para el estudiante incluyendo la evaluación de la calidad y actualidad de estos materiales.
- La metodología a utilizar debe estar debidamente documentada.
- La existencia de mecanismos que informen al estudiantado sobre la atención, recepción y cumplimiento de sus compromisos académicos.
- La existencia de un balance entre la evaluación presencial y no presencial y seguridad en la aplicación de las evaluaciones.
- La existencia de un programa de inducción para la modalidad que incluya: manejo de entornos virtuales de aprendizaje, didáctica a distancia y conocimiento de las características y necesidades de los estudiantes que acceden a esta modalidad.

Así, a pesar de contar con un manual elaborado para la modalidad a distancia a partir del año 2011, es necesario destacar que aún se valoran criterios de la misma forma que se realiza para la educación superior con modalidad presencial, pues tal como se indicó, las diferencias entre ambos manuales son de carácter informativo más que en el proceso de valoración de la calidad de las carreras.

Es importante destacar la inversión que debe asumir la institución para responder a los requerimientos establecidos por SINAES, desde la elaboración del informe de autoevaluación, su revisión respectiva, la visita de pares y la misma acreditación del programa; adicionalmente, la inversión a nivel institucional para su sostenibilidad y el cumplimiento del compromiso adquirido de forma pública en mejorar de forma continua en busca de la excelencia.

## **4. Definición del objeto de estudio**

### ***4.1 Objeto evaluativo***

Los efectos de la autoevaluación y acreditación en la gestión institucional y a lo interno de las carreras de pregrado y grado, constituyen el objeto de la evaluación. Así, se pretende valorar la incidencia que han tenido estos procesos, en el nivel de gestión de la universidad, a partir de los elementos que han sido modificados como resultado de estos procesos.

Tal y como se mencionó en el apartado anterior, la UNED se ha sumado a las instituciones de Educación Superior, que incorporan la autoevaluación con fines de mejoramiento y la acreditación, como práctica para el aseguramiento de la calidad, y a través del tiempo, ha

mantenido e incrementado los programas académicos, tanto de grado como de posgrado, que integran estas prácticas como una estrategia de mejora continua, y como medio para obtener el reconocimiento público por su calidad.

Considerando el objeto de evaluación y su complejidad, se realiza una valoración de la evaluabilidad<sup>1</sup>, en la que se definen dos formas de abordar los efectos de la autoevaluación y acreditación de programas académicos en la UNED, las cuales se retomarán a continuación.

1. *Efectos a nivel curricular*, incluyendo la incidencia en el mejoramiento de los procesos de aprendizaje, relacionado con la propuesta curricular y los resultados obtenidos en la población graduada de los programas acreditados y su inserción a nivel laboral.
2. *Efectos en la gestión tanto institucional como interna de las carreras*, se valora la incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en el quehacer de la universidad como un todo a través de políticas, lineamientos, estructura, organización, estrategias y acciones concretas, que favorezcan la sostenibilidad de los procesos a nivel de la institución, como también aquellos aspectos de la gestión de los programas, reflejados en estrategias, y acciones concretas llevadas a cabo como mecanismos para la mejora de la calidad y sostenibilidad de los mismos.

Es de relevancia institucional valorar los efectos en ambas dimensiones, sin embargo, para efectos de esta evaluación, se delimita el objeto a la incidencia de la autoevaluación y acreditación, en los aspectos relacionados con la gestión, tanto a lo interno de las carreras como a nivel institucional.

La delimitación del objeto, se debe a la amplitud del mismo y a los diferentes aspectos a través de los cuales se puede llevar a cabo la valoración, por lo que se abordarán los efectos desde la gestión interna de las carreras, así como en la gestión a nivel institucional. Serán considerados los cambios o modificaciones que se han generado a partir de los procesos de autoevaluación y acreditación.

---

<sup>1</sup>La evaluabilidad pretende más allá de definir si se puede hacer la evaluación, si es racional hacerlo bajo las circunstancias institucionales, en relación con las mejoras esperadas de la evaluación (Shadish, Cook y Leviton, 1991: 237).

Los elementos considerandos para la evaluación son los siguientes:

- Políticas y lineamientos en relación con los procesos de autoevaluación y acreditación de carreras de grado y posgrado. En este sentido interesa conocer la forma en que la autoevaluación y la acreditación, han incidido en el planteamiento institucional en el periodo 2000-2010 respecto al aseguramiento de la calidad de los programas académicos a través de estos procesos. Los cambios a nivel del contexto institucional, a partir de lo planteado y sus efectos.
- Gestión a lo interno de las carreras y a nivel institucional: en este sentido, interesan las estrategias y acciones concretas que se han implementado en relación con la planificación, organización, presupuesto, ejecución y control, para la mejora de la calidad a partir de los procesos de autoevaluación y acreditación.

Esta gestión puede ser entendida como las acciones de administrar la institución, es decir realizar las acciones necesarias para el logro de los objetivos lo cual incluye las actividades de organización, dirección y disposición para su logro. La gestión implica el conjunto de actividades que se llevan a cabo para el logro de un objetivo, en conclusión es la que se encarga de ejecutar todas aquellas órdenes planificadas por la administración. (Gestión, 2011).

## ***4.2 Interrogantes y subinterrogantes***

### **Interrogante principal:**

¿Cuál ha sido la incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en la gestión tanto a nivel institucional como a lo interno de las carreras?

### **Sub interrogantes:**

- ¿Cuál ha sido la respuesta de la Universidad ante los procesos de autoevaluación y acreditación desde la perspectiva del discurso oficial y en función de su coherencia con los fines establecidos en la institución?
- ¿Cómo los procesos de autoevaluación y acreditación han incidido en la implementación de acciones de mejora en las carreras y a nivel institucional?

### ***4.3 Objetivos de la Evaluación***

#### **Objetivo General**

Determinar la incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en la gestión tanto a nivel institucional como a lo interno de las carreras.

#### **Objetivos Específicos**

- Valorar el planteamiento oficial en materia de autoevaluación y acreditación de carreras en la UNED, a partir de las políticas y lineamientos en términos de coherencia con los fines institucionales.
  
- Determinar la incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en función de las acciones generadas e implementadas en cuanto a la gestión de las carreras y a nivel institucional.

### ***4.4 Criterios evaluativos***

- ***Coherencia:*** en términos del planteamiento expuesto en documentos oficiales de la UNED en materia de autoevaluación y acreditación con respecto a las prácticas de evaluación generadas en la institución.
  
- ***Incidencia:*** entendida como los efectos esperados y no esperados de los procesos de autoevaluación y acreditación en la gestión a lo interno de las carreras y a nivel institucional.

## **5. Procedimiento metodológico**

### ***5.1 Enfoque de la evaluación***

El acercamiento al objeto de evaluación, se realiza a partir del modelo de Contexto, Insumos, Procesos y Productos (CIPP), propuesto por Stufflebeam, quien define la evaluación como “el proceso de identificar, obtener y proporcionar información útil y

descriptiva acerca del valor y el mérito de las metas, la planificación, la realización y el impacto de un objeto determinado, con el fin de servir de guía para la toma de decisiones, solucionar los problemas de responsabilidad y promover la comprensión de los fenómenos aplicados” (Stufflebeam y Shinkfield, 1993. Pág 183).

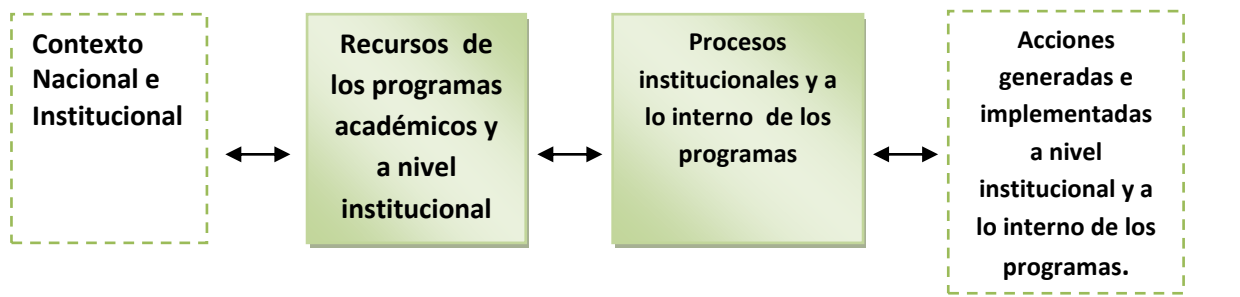
El modelo CIPP, se caracteriza por su integralidad, al considerar y relacionar los cuatro tipos de evaluación, que favorecen la toma de decisiones en los diferentes momentos. Se consideran elementos del contexto, de los insumos, los procesos mismos y los resultados alcanzados.

- **Evaluación de contexto:** Será considerado el contexto nacional y el entorno institucional, valorando las condiciones de éste, que afectan el planteamiento, desarrollo y los mismos resultados de la autoevaluación y acreditación en la UNED. Se pretende así, la valoración de los factores del contexto que inciden en la gestión institucional y a lo interno de los programas académicos; así mismo, la forma en que la implementación de éstos procesos en la institución incide con el planteamiento oficial en materia de autoevaluación y acreditación.
- **Evaluación de insumos:** se entiende por insumo los requerimientos de los procesos de autoevaluación y acreditación a nivel institucional y a lo interno de los programas académicos. Interesa valorar la incidencia de estos procesos en términos de los recursos (humanos, equipo, infraestructura, presupuesto) necesarios para el logro de objetivos en términos de la calidad y la mejora continua.
- **Evaluación de procesos:** Se entiende por proceso las actividades que se llevan a cabo, la forma en que se ejecuta el programa o el proyecto. Interesa obtener información que contribuya a ejecutar el programa o proyecto, tal y como fue planteado, o realizar las modificaciones necesarias al mismo.
- **Evaluación de productos:** se valoran los resultados alcanzados por causa de los procesos de autoevaluación y acreditación, en la gestión institucional y a lo interno de los programas. De esta forma interesa evaluar:
  - Acciones institucionales implementadas para la sostenibilidad de la autoevaluación y acreditación.
  - Acciones institucionales generadas e implementadas que han influido en la mejora de la gestión institucional.

- Acciones generadas e implementadas para la mejora de los procesos internos de los programas académicos.
- Planes mejora para resolver las debilidades detectadas , su ejecución y seguimiento

Con el siguiente esquema se sintetiza el enfoque de la evaluación:

***Efectos de la autoevaluación y acreditación en la gestión de los programas y a nivel institucional***



**Coherencia / Incidencia**

De esta manera, se pretende determinar los efectos de la autoevaluación y acreditación en el contexto institucional, a partir de las políticas, lineamientos, reglamentos, estrategias; así mismo, la incidencia en los procesos a lo interno de los programas como en la institución a nivel general y las acciones específicas que se han ejecutado tanto en los programas como a nivel institucional para la sostenibilidad de la autoevaluación y acreditación.

Con el fin de realizar la evaluación y teniendo en cuenta el enfoque a utilizar se detallan a continuación las técnicas a utilizar y las fuentes respectivas:

<b>Técnica</b>	<b>Fuente</b>
<b><i>Análisis del discurso</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos del Consejo Universitario en materia de autoevaluación y acreditación en el periodo <b>2000-2010</b>.</li> <li>- Plan Académico 2007-2011</li> <li>- Políticas y lineamientos institucionales</li> <li>- Mociones de los Congresos Universitarios</li> </ul>
<b>Análisis documental:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de mejoramiento generados por los programas autoevaluados así como el institucional realizados durante el periodo 2000-2010.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos institucionales en materia de autoevaluación y acreditación de programas académicos.</li> <li>- Modelo evaluativo de SINAES</li> <li>- Documentos de trabajo del PAA</li> </ul>
<p><b>Entrevistas semiestructuradas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encargado de Programa de Autoevaluación Académica</li> <li>- 5 Directores/as de las Escuelas actuales y anteriores</li> <li>- 5 Encargados/as de Programas autoevaluados</li> <li>- 7 Encargados/as de Programas acreditados</li> <li>- 9 Autoridades universitarias participantes en la definición de políticas y lineamientos en materia de autoevaluación y acreditación de periodos anteriores y actuales</li> <li>- Vicerrectora Académica actual</li> <li>- Vicerrector Académico anterior</li> <li>- Vicerrector de Planificación actual</li> <li>- Vicerrector de Planificación anterior</li> <li>- 3 personas que participaron en el Equipo Institucional de Seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional.</li> <li>- 1 persona participante de los inicios de las prácticas de autoevaluación en la UNED.</li> </ul>

## 5.2 Operacionalización de la Evaluación

Objetivo de evaluación	Interrogante de evaluación	Categorías de análisis	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos	Fuentes de información
Valorar el planteamiento oficial en materia de autoevaluación y acreditación de carreras en la UNED, a partir de las políticas y lineamientos en términos de coherencia con los fines institucionales.	¿Cuál ha sido la respuesta de la Universidad ante los procesos de autoevaluación y acreditación desde la perspectiva del discurso oficial y en función de su coherencia con los fines institucionales?	<p>Incidencia en el contexto institucional</p> <p>Políticas y lineamientos institucionales</p>	<p>Contexto nacional e institucional</p> <p>Generación de lineamientos y políticas</p> <p>Finalidad los procesos de autoevaluación y acreditación</p> <p>Organización institucional</p> <p>Estrategia institucional de estos procesos</p> <p>Decisiones institucionales acordadas.</p>	<p>Análisis documental</p> <p>Entrevistas</p>	Registro de información	<p>Acuerdos del Consejo Universitario, planes, políticas, lineamientos y mociones en el periodo 2000-2010.</p> <p>Encargado de Programa de Autoevaluación Académica, Directora del SEP, Directores/as de las Escuelas con Programas acreditados, Encargados/as de Programas acreditados de grado y posgrado, autoridades universitarias participantes en la definición de políticas y lineamientos en materia de autoevaluación y acreditación, Vicerrectora Académica.</p>

Objetivo de evaluación	Interrogante de evaluación	Categorías de análisis	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos	Fuentes de información
Determinar la incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en función de las acciones generadas e implementadas en cuanto a la gestión de las carreras y a nivel institucional	¿Cómo los procesos de autoevaluación y acreditación han incidido en la implementación de acciones de mejora en las carreras y a nivel institucional?	Productos a lo interno de los programas	<p>Acciones y estrategias de mejora planteadas</p> <p>Acciones y estrategias de mejora planteadas ejecutadas</p> <p>Vinculación de las acciones a nivel institucional.</p> <p>Origen, ejecución y seguimiento de los planes de mejora</p> <p>Beneficios</p> <p>Obstáculos</p> <p>Elementos que favorecieron</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Entrevistas semiestructuradas</p>	<p>Registro</p> <p>Guía de entrevista</p>	<p>Planes de mejora, documentos institucionales.</p> <p>Encargados de programas autoevaluados y acreditados.</p> <p>Encargado de Programa de Autoevaluación Académica.</p> <p>Responsables de la ejecución de las acciones.</p>

		<p>Productos a nivel institucional</p>	<p>Acciones y estrategias de mejora planteadas</p> <p>Acciones y estrategias de mejora ejecutadas</p> <p>Vinculación de las acciones con la planificación institucional.</p> <p>Origen, ejecución y seguimiento de los planes de mejora institucional</p> <p>Beneficios</p> <p>Obstáculos</p> <p>Elementos que favorecieron</p>	<p>Revisión documental</p> <p>Entrevistas semiestructuradas</p>	<p>Registro</p> <p>Guía de entrevista</p>	<p>Plan de mejora institucional, documentos de avance del plan de mejora.</p> <p>Documentos de trabajo del PAA.</p> <p>Equipo Institucional de Seguimiento del Plan de Mejoramiento Institucional.</p> <p>Encargado de PAA Encargados/as de carreras autoevaluadas y acreditadas. Responsables de la ejecución de las acciones. Vicerrectora Académica.</p>
--	--	--	---	---	---	---

## **6. Resultados**

### ***6.1 Planteamiento oficial en materia de autoevaluación y acreditación de carreras en la UNED***

#### **6.1.1 Generación de lineamientos y políticas institucionales a través del tiempo**

Con el fin de valorar la posición oficial de la Universidad con respecto a autoevaluación y acreditación de programas y carreras, se presentan a continuación, los resultados en función de los elementos que se han presentado a través del tiempo, en relación con los contenidos del discurso oficial. En el Anexo No.1 se presenta un resumen de los acuerdos del Consejo Universitario relacionados con el tema.

Los planteamientos significativos en el discurso de la institución, se identifican a partir de los aspectos que reflejan un cambio a través del tiempo en cuanto a:

- El enfoque y conceptualización de los procesos de autoevaluación y acreditación
- Los fines de la autoevaluación y acreditación
- Decisiones estratégicas tomadas oficialmente en términos de autoevaluación y acreditación de programas académicos

Esta definición no implica una secuencia lineal, más bien se deben comprender como elementos de un proceso histórico cambiante, complejo y dinámico, que responde también a las demandas del contexto.

- *Autoevaluación de programas académicos de la UNED para el mejoramiento y la rendición de cuentas*

En la UNED, las prácticas evaluativas se inician incluso antes de la creación del SINAES, con la elaboración de guías, criterios e indicadores propios para valorar la calidad de los programas académicos, a partir de procesos de autoevaluación.

Autoridades universitarias y funcionarios/as vinculadas con las primeras experiencias de autoevaluación en la UNED, coinciden en que estos procesos se implementaron con el fin de mejorar la calidad de los programas académicos; como una posibilidad de hacer una reflexión y análisis que permitiera determinar acciones de mejora a lo interno de éstos.

*“... primero era con miras al mejoramiento, como una forma de proceso para mejorar la gestión, y luego con miras a la acreditación. El inicio se presenta de forma pausada, como respuesta a la iniciativa de las personas encargadas de los programas académicos, que tenían interés en asumir este proceso para el mejoramiento de la calidad y de manera voluntaria.” (M. Viquez, entrevista personal, setiembre del 2011).*

*“En sus inicios, responden a iniciativas propias de Encargados/as de Programas, que expresaron su interés y disposición para implementar procesos de mejora a lo interno de cada programa” (Parreaguirre y Rojas, entrevista personal, 2011).*

El Consejo Universitario, en acuerdo 1462-2000 declara **la autoevaluación** de interés institucional, y lo señala como parte del proceso de rendición de cuentas de la Universidad. Como respuesta a las prácticas que se iniciaron, se definen lineamientos generales para promover la autoevaluación de los programas académicos de la UNED:

- Instar a las escuelas a someter todos los programas al proceso de autoevaluación.
- Solicitar a la administración, en la figura del Rector, incluir en el presupuesto del año 2011 y en adelante, los recursos necesarios para los procesos de autoevaluación.
- Se insta a Encargados/as de Programa que dediquen parte de la jornada laboral a conceptualizar y definir criterios de calidad para la modalidad a distancia.
- Desarrollar un programa de sensibilización en procura del desarrollo de una cultura evaluativa, a cargo del CIEI.
- Instar a las Vicerrectorías para que se consideren prioritarios los procesos de autoevaluación y los planes de trabajo, y con esto orientar los recursos necesarios para su desarrollo.
- Las comisiones de autoevaluación deben enviar al Rector un informe trimestral, a partir de la aprobación de los proyectos por parte del CONRE, y que éste a su vez mantenga informado al Consejo Universitario sobre los avances en el proceso de autoevaluación.

A pesar de lo establecido en la política, las primeras prácticas de autoevaluación se percibían como responsabilidad de los programas académicos, con poco apoyo de la institución en términos de respaldo, acompañamiento y dotación de recursos, lo cual es sostenido por el personal entrevistado vinculado con la Academia, quienes además señalan que como resultado, muchas acciones de mejora planteadas, no se lograron concretar.

Lo anterior sugiere que la puesta en práctica de la autoevaluación para el mejoramiento, en los inicios, no fue coherente con la definición y planteamiento oficial a nivel institucional. Así mismo, las acciones planteadas e implementadas se definieron y alcanzaron por la iniciativa e interés a lo interno de los programas académicos, lo cual generó que su alcance fuera limitado a este nivel.

- *Autoevaluación para el mejoramiento y acreditación*

La incorporación de prácticas de autoevaluación en la UNED crece de forma paulatina, al mismo tiempo que se transforma el fin planteado por la institución, pues además de señalar el mejoramiento como fin, se añade la acreditación como un resultado esperado de estos procesos evaluativos.

*"es la misma decisión de entrar en acreditación, fue un momento difícil, no todo el mundo estaba convencido, sobre todo por la agencia acreditadora que se eligió"* (Calderón K., entrevista personal, setiembre 2011).

Esta decisión implicó, entre otras cosas, incluirla a nivel presupuestario, generación de planes de mejora, el apropiamiento por parte de los programas de actividades que anteriormente eran institucionales como organización de congresos, investigaciones y actividades de extensión, el establecimiento de vínculos en la producción de materiales didácticos y en la edición de los mismos, el impulso para la formación de mayores grados profesionales de los funcionarios académicos y administrativos (Torres, J., entrevista personal, setiembre 2011).

En el año 2002, se crea el Programa de Autoevaluación Académica (PAA), como instancia asesora en materia de autoevaluación académica, otorgando un espacio en la estructura de la UNED, como parte de la Vicerrectoría Académica. El acuerdo 1560-2002, define al PAA como una unidad estratégica dirigida a la autoevaluación de programas de pregrado, grado y posgrado para fines de acreditación.

De forma paralela, se crea el Centro de Mejoramiento de los Procesos Académicos (CEMPA) como parte de la Vicerrectoría Académica, con el fin de abordar la problemática relacionada con los procesos de enseñanza y aprendizaje de la UNED y con su mejoramiento, por medio de estudios, planes experimentales, investigaciones o actividades de mejoramiento y capacitación.

Por otro lado, el mismo acuerdo hace referencia al trabajo del Centro de Investigación y Evaluación Institucional (CIEI) como dependencia de la Vicerrectoría de Planificación, que debía dirigir sus acciones a la planificación integral del proyecto educativo y del quehacer de la UNED, y a su evaluación interna y externa en calidad de Centro Educativo de Educación Superior.

El acuerdo en mención, establece la necesidad de realizar un trabajo coordinado de forma estrecha entre los diferentes centros, para fortalecer la producción de conocimiento que a su vez permita mejorar los procesos de la institución, a partir de la vinculación investigación, extensión, docencia y producción de materiales.

Lo establecido en dicho acuerdo, y las acciones generadas a partir de éste, se relacionan con la posición de la institución respecto a los procesos de autoevaluación; por un lado, la creación del PAA y su ubicación en la estructura organizacional, así como la definición de la acreditación como uno de los fines de los procesos de autoevaluación.

Al respecto, Katya Calderon, indica que el hecho de ubicar el PAA dentro de la Vicerrectoría Académica fue una decisión estratégica ya que de esta manera la academia se siente más comprometida y se vuelve más responsable de sus propios procesos.

Así mismo, las personas encargadas de programas acreditados y autoevaluados, indican la importancia de la creación de esta instancia de apoyo y asesoría, para el desarrollo de los procesos de autoevaluación y acreditación, al asignar una persona como asesora que les ha permitido salir adelante en estos procesos.

Por otro lado, se visualizó la necesidad e importancia de vincular estrechamente, el quehacer del CEMPA con el CIEI, para favorecer el proceso de planificación integral de la institución.

Mediante el acuerdo 1602-2002, el Consejo Universitario señala como lineamiento, que todas las carreras de la institución deben someterse a procesos de autoevaluación con propósitos de mejoramiento continuo o de acreditación, cuando corresponda, y contar con un plan que establezca prioridades según requerimientos institucionales. Este acuerdo, diferencia la práctica realizada hasta ese momento de forma voluntaria por parte de los programas, asignando el carácter de obligatoriedad a estos procesos.



Así mismo, las autoridades universitarias, reconocen la necesidad de posicionar a la UNED en el contexto nacional e internacional, a partir de la acreditación de carreras de grado y posgrado, que permitiría el reconocimiento público de la calidad de las carreras, y a su vez se considera un elemento de competitividad entre las instituciones de Educación Superior.

Tal y como se mencionó anteriormente, el compromiso que se adquiere con la agencia acreditadora, conlleva costos significativos, no sólo para cubrir el proceso mismo, sino para asegurar la implementación de las acciones de mejora, que según Cox (2011), es la mayor inversión que se requiere, sobre todo para superar las debilidades de alcance institucional.

- *Acreditación del primer programa académico de la UNED*

La acreditación del Programa Enseñanza de las Matemáticas, se constituyó en un evento importante para la institución al constituirse en la primera acreditación obtenida. A partir de esta primera experiencia la Universidad se compromete públicamente a cumplir con las acciones de mejora establecidas como producto del proceso.

Como producto del proceso, se elaboran dos planes de mejora, uno con los aspectos propios del programa y otro con alcance institucional.

En este contexto, el Consejo Universitario en la sesión 1711-2004, acuerda analizar en sesión extraordinaria, el informe de los principales hallazgos del proceso de acreditación del Bachillerado en la Enseñanza de la Matemática, para establecer las políticas en relación con los planes de mejora institucional que se requieran con carácter prioritario; esto implica para la institución, un compromiso ante SINAES para mantener la acreditación de las carreras, y al mismo tiempo, el compromiso interno para el mejoramiento continuo.

- *Acreditación de todos los programas académicos de la UNED*

En el año 2005, y posterior a la acreditación del Programa Enseñanza de las Matemáticas, se declara como política institucional que todos los programas de la UNED sean acreditados por el SINAES, reiterando la prioridad que se ha otorgado a la autoevaluación con fines de acreditación; esto implica, por un lado la demanda institucional a los programas académicos que deben asumir el proceso de forma obligatoria, sin que se

acompañe de acciones concretas que muestren los avances en la mejora de la calidad en aquellos elementos de orden institucional.

Los lineamientos anuales, emitidos por el Consejo Universitario, retoman este aspecto y hacen el llamado de atención a la comunidad universitaria en relación con la relevancia de la acreditación de los programas académicos.

El Plan Académico 2008-2011 de la UNED, incorpora como acción estratégica la generalización de prácticas evaluativas y autoevaluativas en las unidades académicas y en cada una de las carreras y programas, con fines de mejoramiento. Este plan, de forma coincidente con el planteamiento del Consejo Universitario, señala que todos los programas deben sumarse a estos procesos.

Por otro lado, el Consejo Universitario, señala en diferentes momentos la necesidad de establecer prioridades para la acreditación de programas; de forma que dentro de los objetivos y acciones estratégicas de la UNED en el 2009, se indica:

- Establecer prioridades de acreditación de programas académicos o carreras, de acuerdo con el Plan Académico 2008 – 2011.
- Definir los programas académicos que entrarán en procesos de acreditación.

Así mismo, las políticas del año 2011

- Política 7: Reafirmar el compromiso de la Universidad con la pertinencia y excelencia de la oferta académica de acuerdo con las necesidades regionales y nacionales. Para lo cual se establece como objetivo estratégico reafirmar la estrategia de acreditación de programas académicos o carreras.
- Política 9: Consolidar los sistemas de evaluación institucional para propiciar la excelencia del quehacer académico. Para lo cual se establece fortalecer los procesos de autoevaluación, autorregulación, acreditación, mejoramiento y certificación.

El establecimiento de las carreras que optarán por la acreditación de calidad, se realiza a lo interno de la Vicerrectoría Académica, con la participación del PAA, considerando la actualidad, congruencia y pertinencia de las carreras que han iniciado el proceso de autoevaluación (Cox, entrevista personal, 2011).

Se ha elaborado una proyección de los programas que se acreditarán en los próximos cinco años (Informe con proyección de carreras según estado, Documento de Trabajo, PAA, 2011), sin embargo, no hay evidencia de un plan institucional que permita establecer la prioridad según las demandas actuales, con la proyección de necesidades para el cumplimiento de las acciones que permitan mejorar la calidad de los programas académicos.

### **6.1.2 Finalidad de los procesos de autoevaluación y acreditación**

Tal y como se mencionó en el apartado anterior, la autoevaluación en la institución se ha visualizado con diferentes fines. En sus inicios, el mejoramiento se estableció como el objetivo principal; sin embargo, en respuesta a las condiciones y demandas del contexto, se opta por la acreditación, como una acción relevante para la institución en términos de la competitividad y posicionamiento a nivel nacional e internacional.

A pesar de lo anterior, y de la obligatoriedad que se le asigna a la acreditación, se encuentra una posición crítica en relación con su efecto en el mejoramiento de la calidad académica, destacando por un lado los modelos evaluativos basados en estándares mínimos, que no necesariamente resultan en mejoras sustantivas en los procesos académicos.

*"Se debería estar en capacidad de ir más allá de la acreditación, mejorar los perfiles de las carreras y otros aspectos más allá de lo que se pide para la acreditación, pues son aspectos básicos, que realmente no garantizan la calidad, es solamente una obligación para poder ser competitivos"* (Entrevista Juan Carlos Parreaguirre).

El planteamiento institucional reflejado en políticas, acuerdos y planes, hace referencia a la mejora continua como fin, lo cual es reiterado por las autoridades universitarias entrevistadas; sin embargo, los esfuerzos institucionales se han enfocado en la acreditación, con las dificultades en el cumplimiento de las acciones de mejora establecidas para atender debilidades detectadas durante los procesos llevados a cabo.

Por otro lado, autoridades universitarias entrevistadas, enfatizan en la acreditación de las carreras como un elemento necesario para el mantenimiento y legitimación de las mismas en el tiempo ya que por la Ley de fortalecimiento del SINAES si no se acreditan pueden llegar a desaparecer en algunos años.

*“En el 2010 al aprobarse la ley del SINAES, la acreditación viene a ser el proceso más obligante. Entre los documentos de la negociación del FEES, se concluye que posteriormente, la acreditación será un requisito en las contrataciones del gobierno” (Carpio, L., entrevista personal, 2011)*

Lo anterior es compartido por el Encargado del PAA, señalando nuevamente el carácter de obligatoriedad en relación con la continuidad de las carreras y la misma contratación de los/as graduados/as de la UNED.

*“... dentro de unos diez años las carreras que no están acreditadas son carreras que van a desaparecer, ya lo estamos viendo cómo poco a poco la ley de fortalecimiento del SINAES ya cerró a todo lo que son carreras de educación y salud, que si no son carreras acreditadas van a desaparecer” (Cox, J. entrevista personal, 2011).*

Interesa mencionar que para Directores/as de Escuela y el personal a cargo de cátedras y programas, el fin principal es mejorar la calidad de la carrera, lo que se traduce en mejoras para el estudiantado.

*“La autoevaluación y la acreditación es una apuesta de la universidad con el fin de obtener mejoramiento continuo en cuanto a la calidad” (Rivera, Y. entrevista personal, 2011).* Anteriormente los programas no se actualizaban.

*“La Universidad se casó con estos temas como mecanismos para mantener la calidad ofrecida a los estudiantes. Con el fin de mejorar y mantener los programas actualizados” (Montero, L. entrevista personal, 2011).*

*“Lo que andamos buscando es aumentar el nivel de calidad de la carrera, no como un tipo de competencia con las demás universidades, si no de acreditar la carrera. Además que consideramos que con calidad, eficiencia y eficacia, la razón de ser de nosotros son los estudiantes, y tanto ellos como la universidad se van a ver beneficiados”. (CAE, entrevista grupal, 2011).*

Por tanto, la finalidad de la autoevaluación en la UNED se ha modificado a través del tiempo, en respuesta a las demandas del contexto nacional e internacional, y se encuentran diferentes posiciones a nivel institucional al respecto; por un lado se menciona la acreditación como elemento principal en respuesta a las demandas del contexto nacional e internacional; por otro, desde la Academia, se retoma con mayor énfasis el mejoramiento de la calidad como fin último.

Así mismo, interesa rescatar de forma concluyente, que los procesos de autoevaluación y acreditación, se han relacionado como la calidad en el discurso institucional, sin embargo, existen diversas posiciones sobre el tema de la calidad, su conceptualización y su abordaje a nivel institucional.

*“La autoevaluación es un estándar de calidad interna, es un parámetro de calidad y una posibilidad de procesos de mejora continuos que permea incluso la vida personal. Se convierte en un tema de clima organizacional. Es un tema de competencias que al final se traduce en calidad. Pero no nos hemos puesto de acuerdo de lo que es calidad” (Encargados/as de Programas Autoevaluados, entrevista grupal, 2011).*

## **6.2 La autoevaluación y acreditación en la gestión universitaria**

Considerando los objetivos establecidos así como los criterios de la evaluación, se presentan los resultados de este apartado, a partir de la incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación de programas académicos en la gestión institucional y posteriormente en la gestión a lo interno de los programas.

### **- Incidencia en la gestión institucional**

Como parte de los resultados de la evaluación, se encuentra la carencia de una **estrategia institucional** definida formalmente en materia de autoevaluación y acreditación de programas académicos. La institución ha incorporado lineamientos generales y acciones concretas, sin embargo, la discusión de su finalidad y el enfoque de la UNED en el tema de calidad académica, se encuentra aún ausente.

Así, existen políticas institucionales al respecto que deben concretarse a través de estrategias y acciones realizables, sin embargo las personas entrevistadas coinciden con que no se ha elaborado una estrategia formal que contemple los elementos indicados a nivel de la política.

*“Debo reconocer que no hay una función coordinada institucional, y que se debería de reestructurar todo el procedimiento. Hasta el momento ha sido muy limitada o poco envolvente, por lo cual se buscará replantear con el fin de darle más peso y apoyo a nivel institucional” (Carpio, L. entrevista personal, 2011).*

*"Existe un ordenamiento del proceso y un responsable, no así una estrategia, ya que cada vez que se inicia con un proceso de acreditación se ven las mismas carreras y apuros que se han dado desde el principio" (Parreaguirre, J., entrevista personal, 2011)*

*"Definitivamente la universidad no tiene una estrategia, siempre han sido decisiones de las personas que están a cargo en ese momento en las posiciones más altas de la universidad". (Encargados/as de Programas Autoevaluados, entrevista grupal, 2011).*

Este resultado es consistente con lo establecido en el apartado anterior, en cuanto a los diferentes énfasis sobre los fines de la autoevaluación en la UNED, que difieren según las poblaciones de la institución entrevistadas.

Así, los procesos de autoevaluación y acreditación, se han visualizado como propios de la carrera que lo asume, sin la vinculación del sistema en su totalidad. Esto, ha limitado la incidencia a nivel institucional, pues ha sido llevado a cabo como responsabilidad única de la Academia, tal y como el personal entrevistado de ésta área lo señala.

"El compromiso ha mejorado levemente, pero se sigue viendo como un problema de la carrera o de la escuela, no como algo de la institución, y en realidad es la institución la que se está acreditando, necesitamos de todas las dependencias, todos estamos en autoevaluación (Encargados/as de Programas Autoevaluados, entrevista grupal, 2011).

Por otro lado, como respuesta a los procesos de autoevaluación y acreditación, la institución ha creado dependencias con la responsabilidad de asumir la coordinación, apoyo y asesoría en esta materia. Así, en los inicios fue responsabilidad del Centro de Control de Calidad; posteriormente, esta responsabilidad fue asignada al CIEI y a partir del año 2002, recae en el PAA.

Al respecto, la Vicerrectora Académica indica que la ubicación del PAA a nivel de la organización, fue una buena decisión pues de otra forma no se iban a dar esos procesos de autoevaluación, dado que en ese momento el sector académico se constituyó en un espacio cerrado; al incorporarla como parte de la academia, se percibe como un compromiso y responsabiliza de sus propios procesos. Cuando la autoevaluación académica se encontraba en Planificación, se percibía externo, como una función que no era responsabilidad de la academia, sino de otros.

Encargados/as de Programa, el coordinador del Programa de Autoevaluación Académica y los/as Directores, coinciden con lo anterior; así mismo, las autoridades universitarias entrevistadas, lo cual sugiere que la creación y ubicación del PAA fue una acción acertada

a nivel institucional, y valorada de forma positiva por las diferentes instancias representadas en la evaluación.

A pesar de contar con estas dependencias dentro de la **estructura organizacional** a través del tiempo, se debe destacar la posición compartida por las diferentes personas entrevistadas, sobre la insuficiencia de mecanismos de vinculación e integración de las acciones relacionadas con la calidad de los programas académicos.

*"Se reconoce que no hay una función coordinada institucional, y que se debería de reestructurar todo el procedimiento. Cada programa que ingresa a estos procesos lo hace de manera individual e independiente."* (Carpio, L. entrevista personal, 2011).

Por su lado, el encargado del PAA refiere que la UNED a través del tiempo, ha superado esta condición de trabajo como "islas", logrando la intercomunicación y participación de las diferentes dependencias. Añade, que desde el PAA se han llevado a cabo esfuerzos para sensibilizar a la institución en cuanto a la relevancia de los procesos, así como acciones para vincularlas.

La creación de un **Plan de Mejora Institucional**, es señalada de forma reiterada durante la evaluación, como acción incorporada para el abordaje de las debilidades de alcance institucional, que surgen de los diferentes procesos de autoevaluación, y como respuesta a la inquietud del abordaje de los mismos, pues por las características propias del sistema de la UNED, los programas académicos no podrían incidir en la implementación de las acciones de mejora planteadas.

*"Este plan solo se genera en la UNED, a diferencia de las otras Universidades, básicamente por su modelo sistémico que involucra todos los procesos"* (Equipo de seguimiento al plan de mejora institucional, entrevista, 2011).

En el año 2005, el Consejo Universitario solicita a la Vicerrectoría de Planificación la elaboración y presentación de un Plan de Mejora Institucional, como producto de los procesos de autoevaluación, con el fin de permitir a este órgano conocer los compromisos presupuestarios asumidos por la Institución en los procesos de acreditación, así como su cumplimiento con las políticas académicas de la UNED.

Dicho plan fue aprobado por el Consejo de Rectoría, sin embargo, el proceso de divulgación hacia las instancias responsables no favoreció su cumplimiento; esto generó que la definición de su alcance careció de la validación técnica por parte de las

dependencias involucradas. Así mismo, el plan fue elaborado y presentado, sin embargo las acciones de seguimiento han estado ausentes (Cox y Trujillo, entrevista, 2011).

Como parte del proceso establecido por SINAES, se encuentra la solicitud de un informe de avance al Compromiso de Mejora, como elemento condicionante de la acreditación obtenida por el programa, por lo que se conforma ***un equipo de seguimiento al plan de mejoramiento institucional***, con respaldo del CONRE, con representantes de los diferentes sectores de la universidad.

El equipo hace una revisión del plan y durante el tiempo que se mantuvo vigente, realizaron acciones en conjunto con las dependencias responsables a fin de cumplir con lo establecido en el plan (Equipo de Seguimiento al Plan de Mejora Institucional, entrevista grupal, 2011).

Posteriormente, las funciones asignadas al equipo fueron trasladadas por acuerdo de CONRE a la Vicerrectoría de Planificación, específicamente en la figura del Vicerrector, lo cual significó, según lo indica el mismo equipo, la ausencia de acciones de seguimiento al compromiso de mejora institucional; a partir de este momento, la presentación de avances a SINAES, se realizó según la demanda de esta agencia, considerando las acciones ejecutadas por las diferentes dependencias y que de alguna manera mantuvieran relación con los proyectos de mejora.

Considerando lo anterior, y como resultado del proceso de análisis, se encuentra que la ausencia de mecanismos de seguimiento efectivos, así como la falta de vinculación con los procesos de planificación institucional, han sido las principales dificultades no sólo para el cumplimiento a SINAES, sino para visualizar las mejoras de debilidades a nivel institucional.

*“El Plan de Mejoramiento Institucional, fue planteado por el programa sin consultarlo a nadie y fueron firmados y aprobados por el CONRE, sin embargo, las cosas se quedaron en el CONRE y nunca bajaron” (Cox, J. entrevista personal, 2011).*

Lo anterior es confirmado, mediante consulta a las personas responsables de acciones de mejora, quienes manifiestan desconocimiento tanto de la existencia del plan como de la responsabilidad que le corresponde.



El acuerdo 1751-2005 del Consejo Universitario, establece la necesidad de vincular los planes de mejora con la planificación institucional a través del Plan de Desarrollo Institucional; así mismo, se establece lo siguiente en cuanto a la responsabilidad del seguimiento de los planes de mejora:

- *Instar para que se cuente con los mecanismos de seguimiento y valoración del proceso, concatenando las guías de autoevaluación y los planes operativos anuales.*
- *Encargar al Programa de Autoevaluación Académica la elaboración de los mecanismos de acompañamiento y seguimiento de los planes de mejoras en el área académica*



*Fuente: Acuerdo 1751-2005 del Consejo Universitario*

Como elemento coincidente de los resultados, se encuentra que este lineamiento no ha sido cumplido, sobre todo en cuanto al Plan de Mejora Institucional.

*“Hasta el momento no hay seguimiento ni retroalimentación, entonces surgen algunas preguntas y lo que nos dicen es que sigamos. Esto también sucede porque el único que nos va pedir cuenta es el SINAES por eso casi a nadie le interesa” (Cox, J. entrevista personal, 2011).*

*"En este momento el responsable del seguimiento del Plan es la vicerrectoría de planificación, lo que no queda claro es cómo lo hace, con qué metodología, con qué equipo de trabajo. No queda en una dependencia, o un equipo o una unidad de evaluación, no queda en nadie". (Salguero, K. entrevista personal, 2011).*

Así, a pesar de contar con lineamientos a nivel institucional, dependencias dentro de la estructura y un plan de mejoramiento, las personas entrevistadas vinculadas con el área académica, señalan la poca incidencia evidente en la gestión institucional de la UNED, pues los proyectos establecidos para la mejora, en su mayoría no se han cumplido.

*"En el momento de la revisión la Escuela cumplía con la parte académica que le correspondía, sin embargo no se contaba con la parte institucional, no se conocen las medidas tomadas, existe una descoordinación total y esto puede llevar al fracaso en estos procesos si no se logra mejorar" (Montero, L. entrevista personal, 2011)*

*"Se siguen manteniendo las mismas acciones y no se ha hecho nada" (Cox, J. entrevista personal, 2011 ).*

*"... en cada proceso de acreditación que se lleva cuando nos dicen que no podemos hacer nada por procesos que no son nuestros" (Encargados/as de Programas Autoevaluados, entrevista grupal, 2011).*

Se han realizado acciones concretas de alcance institucional, mencionados durante la evaluación, como iniciativa de algunas dependencias, sin embargo, las acciones estratégicas para la institución no han logrado concretarse a través del tiempo. Se destaca el desarrollo de Sistemas de Información Institucional, como elemento estratégico para el apoyo en la gestión administrativa y académica para la mejora de los procesos académicos. De la misma forma, la evaluación del desempeño, señalada como un elemento primordial para la mejora dentro de la UNED. En ambos casos, no hay evidencia de avances concretos.

*"Se había planteado tenerlos en el 2006 y en el momento de la re-acreditación de matemática todavía no se tenía ni se tiene, lo que causa peligro en el mantenimiento de las acreditaciones si no se logra cumplir con los compromisos establecidos con SINAES" (Montero, L., entrevista personal, 2011).*

*"Sinceramente me preocupa el tema del Plan de Mejora a nivel institucional porque no se trabaja" (Entrevista Katya Calderón).*

Según el encargado del PAA y los/as ex integrantes del equipo de seguimiento al plan de mejora, la mayoría de proyectos de alcance institucional, han tenido un avance lento y en algunos casos nulo, lo cual sugiere poca correspondencia con lo planteado a nivel institucional.

Al respecto, el ex-Vicerrector de Planificación indica que el plan de mejoramiento fue aprobado por el CONRE pero la metodología de gestión del mismo no, y no se ha realizado una priorización sobre el mismo, lo cual dificultó la ejecución de dicho plan.

*"No se han definido claramente las responsabilidades y el financiamiento para los 10 proyectos que lo componen ya que todos están ligados entre sí"* (Morgan, C., entrevista personal, 2011).

Actualmente la Vicerrectoría de Planificación ha iniciado la vinculación con el PAA, estableciendo un equipo de trabajo para asumir el seguimiento del plan de mejora institucional (Castro, E., entrevista personal 2011).

Por otro lado, las personas responsables de la ejecución de los compromisos de mejora plasmados en el plan de mejoramiento institucional, manifiestan desconocimiento tanto de la existencia del plan, como de su papel como responsables (Ledezma, R. y Vindas, R., comunicación personal, 2011).

Al respecto, interesa mencionar el primer proceso de valoración de la gestión administrativa UNED-2011 elaborado por PROVAGARI en setiembre 2011, en el componente de control interno denominado valoración del riesgo, se aplicó un instrumento de evaluación a funcionarios/as y jefaturas del COA, PACE, Centro Universitario de Guápiles, la ECEN, archivo central y el centro de salud ocupacional, en total se consultó a 126 personas y se les realizaron las siguientes preguntas relacionadas con los planes de mejora:

Pregunta	Funcionarios/as				Jefaturas			
	Si	No	Parcial	N/A	Si	No	Parcial	N/A
Existe un plan de mejora institucional que atienda las debilidades detectadas en los	51%	31%	13%	4%	50%	33%	17%	0%

Pregunta	Funcionarios/as				Jefaturas			
	Si	No	Parcial	N/A	Si	No	Parcial	N/A
procesos de autoevaluación y acreditación que se han llevado a cabo en la UNED.								
El Plan de Mejora Institucional se conoce en su dependencia.	40%	31%	15%	14%	0%	67%	33%	0%
Hay una dependencia encargada de darle seguimiento al Plan de Mejora Institucional.	42%	19%	13%	26%	67%	33%	0%	0%
Los planes de mejora de las carreras acreditadas o autoevaluadas se están cumpliendo.	40%	9%	23%	28%	67%	0%	33%	0%

Fuente: Informe primer proceso de valoración de la gestión administrativa UNED-2011

Tal como se muestra en los resultados, únicamente la mitad de las personas consultadas afirman que existe un plan de mejora institucional y solamente un 40% de los funcionarios/as indican que el plan se conoce en su dependencia; ninguna de las jefaturas refiere conocimiento del plan por parte de la dependencia a su cargo.

Este resultado es consistente con lo manifestado de forma reiterada con las personas entrevistadas de la universidad, señalando la falta de divulgación como una causa del incumplimiento del plan.

Considerando los resultados obtenidos en este apartado, se visualiza la baja incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en la gestión institucional, así como la falta de correspondencia con lo establecido en el discurso oficial. Esto sugiere que la UNED como un sistema, debe realizar mayores esfuerzos dirigidos al aseguramiento de la calidad de forma integral.

“No ha permeado toda la institución, porque hace falta una evaluación de visión integral, para retroalimentar a la institución desde la perspectiva de los programas académicos y de estos a Institución” (Torres, J., entrevista personal, 2011).

- **Incidencia en la gestión a lo interno de las carreras**

Como elemento resultante de la evaluación, se encuentra mayor incidencia de los procesos de autoevaluación y acreditación en la gestión a lo interno de los programas académicos; esto se relaciona con la práctica que se ha llevado a cabo en la UNED, en la cual desde sus inicios, fueron las personas encargadas de programas académicos y de cátedra, quienes han asumido éstos como sus procesos.

Como se mencionaba en el apartado anterior, el personal académico entrevistado es consistente en su planteamiento sobre la autoevaluación y acreditación con el fin último de mejorar la calidad académica.

La decisión de someter las primeras carreras a procesos de autoevaluación, nace de la disposición e interés de encargados/a y Directores/as de Escuela que visualizaron esto como una oportunidad para mejorar. Si bien es cierto, dentro de la Academia se han encontrado posiciones críticas en relación con estos procesos e incluso resistencia para incorporarlos, también se encuentra que los procesos de autoevaluación y acreditación, han incidido de forma paulatina en la generación de una cultura de mejoramiento a lo interno de las carreras.

Según los resultados de las entrevistas realizadas a personas encargadas de programas, directoras/es de escuela y del Programa de Autoevaluación Académica, las acciones planeadas por parte de los programas y que dependen directamente de éstos, han sido ejecutadas en un su mayoría.

Las principales acciones mencionadas por Encargados/as de Programas Académicos, se relacionan por un lado con **aspectos curriculares** a partir de la revisión y actualización de planes de estudio, diversificación de las Unidades Didácticas para fortalecer el modelo educativo a distancia. Así mismo, se incorporan **acciones de investigación y extensión** en el quehacer de las Escuelas, a pesar, de que esto ha sido alcanzado en menor grado.

Por otro lado, la identificación de necesidades de **capacitación** y la elaboración de planes para su atención, así como la realización de **congresos, talleres, charlas** y otras acciones que favorecen el desarrollo profesional y la proyección de las carreras.

Lo anterior, se realiza en procura de la pertinencia e impacto de las carreras en función de las necesidades de la población estudiantil y de las demandas del contexto.

En relación con la gestión, se concreta la **asignación de recursos** (equipo, presupuesto, personal), sobre todo en el caso de carreras acreditadas, a fin de atender debilidades detectadas. Además, se resalta una mayor **vinculación y articulación** entre programas y cátedras, y entre las Escuelas y Posgrados, a raíz de la incorporación de estos procesos. La **actualización de los registros** de personal y de estudiantes,

Se destaca la organización a lo interno de las carreras durante el proceso de autoevaluación; en este marco, se valora la creación de las Comisiones de Autoevaluación (CAE), así como el interés, disposición y voluntad de las personas que las conforman al asumir este proceso.

*“Es eficiente, las CAE llevan un cronograma de ejecución por programa de acuerdo a los compromisos establecidos. La CAE lleva el seguimiento en la ejecución del mismo” (Montero, L., entrevista personal, setiembre, 2011)*

*“La misma oficina se reúne periódicamente con las asesoras y encargadas siguiendo el cronograma de cómo se va haciendo. En general las oficinas han desarrollado una buena estrategia para venir armando el acompañamiento” (Fallas, I., Entrevista personal setiembre, 2011)*

Las personas entrevistadas del sector académico, coinciden en que las acciones que no han sido ejecutadas o se han ejecutado de forma parcial, en su mayoría son de orden institucional, por lo que se dificulta su cumplimiento y por tanto la superación de las debilidades encontradas.

Refieren la falta de una estrategia clara y efectiva del seguimiento del plan de mejora institucional, lo cual incide en el cumplimiento de las acciones necesarias, esto en contraposición de lo establecido en el discurso oficial. Esta posición, es consistente con los resultados del apartado anterior.

Así mismo, como principal dificultad se señala la sostenibilidad de las acciones de mejora planteadas a raíz de los procesos, y que son relacionadas en gran medida con los escasos recursos de las carreras; lo que impide el avance y logro de los resultados esperados.

*“un punto es el tema del plan de mejoras que sale después de la autoevaluación, creo que nada hacemos con una autoevaluación hecha si después no tenemos los recursos para hacer las mejoras, entonces creo que hay un divorcio entre lo que la Universidad quiere, lo que el consejo quiere y la realidad de los programas que es donde para mi efectivamente no hay estrategia que lleve a una autoevaluación exitosa y que no tengamos que sufrirla” (Encargados/as de programas autoevaluados, entrevista grupal, 2011)*

Por su parte, el encargado del PAA, manifiesta la necesidad de autofinanciamiento que deberían tener diferentes instancias de la Universidad, incluyendo las carreras, de forma que se logren flexibilizar los procedimientos y favorecer así, el cumplimiento de las acciones de mejora que se planten a raíz de los procesos de autoevaluación y acreditación. Adicionalmente, el papel de las instancias de la Universidad ha incidido en el lento avance y logro de los objetivos alcanzados.

*“Estamos hablando de prácticamente 10 años de la misma situación y ya es desgastante, si llegas a pedir una información son muchos peros y terminan dándola un año después y cuando la dan ya está desactualizada. Se ha mejorado bastante, sin embargo no lo suficiente para que los procesos sean más amigables, menos frustrantes, pero aún hay mucho por mejorar.” (CAE Educación, entrevista grupal, setiembre de 2011).*

Esto implica una cultura organizacional que no apoya estos procesos, la cual se genera por la falta de estrategias claras y comunicación asertiva de las mismas a todas las instancias universitarias.

La implementación de los requisitos de la autoevaluación ha generado mejoras en los mecanismos de vinculación y articulación sobre todo a lo interno de la Vicerrectoría Académica, según los resultados de las entrevistas a las personas de este sector, la autoevaluación y acreditación se perciben como procesos que son responsabilidad únicamente del área académica.

*“Se ha mejorado la relación con la parte académica, PACE, PAA, como producto general y esto para todas las carreras no únicamente para las acreditadas, todos se abrieron hacia las carreras” (Montero, L., entrevista personal, setiembre 2011)*

*“Los que yo más identifiqué fueron los que sucedieron a través de la academia, que esos estaban también muy desarticulados en lo que era currículo totalmente como ajeno a materiales”. (Fallas, I. entrevista personal, setiembre de 2011.)*

Finalmente, se señala la importancia de establecer lineamientos institucionales que favorezcan la creación, desarrollo y fortalecimiento de vínculos entre dependencias para el logro de los objetivos en materia de autoevaluación y acreditación.

*“Ha mejorado, a nivel de entendimientos profesionales y personales, pero sigue haciendo falta lineamientos políticos que respalden esos vínculos, dado que el eje conductor en la UNED es la gestión académica” (Torres, J., entrevista personal, setiembre de 2011).*

## 7. Conclusiones

Teniendo como base los objetivos y criterios planteados para esta evaluación se presentan las siguientes conclusiones. Con respecto a lo relacionado al análisis del planteamiento oficial en materia de autoevaluación y acreditación de programas académicos en cuanto a su *coherencia* y *consistencia* con los fines institucionales y con las prácticas generadas en la institución se plantea:

- *Finalidad de los procesos de autoevaluación y acreditación.* A lo largo del tiempo estos procesos han presentado diferentes énfasis y la incorporación de prácticas de forma paulatina en la institución. En sus inicios el fin en cuanto a las políticas planteadas y a las prácticas generadas era el mejoramiento, posteriormente el planteamiento político incluye el mejoramiento con fines de acreditación y en la práctica se generaliza como acreditación reflejada en el carácter obligatorio de la misma sin que ésta garantice el mejoramiento de la calidad. Solamente los programas evaluados identifican el mejoramiento como fin de estos procesos. Lo cual indica la inexistencia de coherencia entre lo planteado, la conceptualización sobre mejoramiento y calidad y lo ejecutado.

Con respecto a lo relacionado con los efectos de las acciones generadas e implementadas a partir de los procesos de autoevaluación y acreditación a lo interno de los programas académicos y a nivel institucional se concluye lo siguiente:

**A nivel institucional:** En forma general los procesos de autoevaluación y acreditación han sido poco incidentes en la gestión institucional como se detalla a continuación:

- *Organización institucional.* La forma como la Universidad ha respondido organizacionalmente para el desarrollo de estos procesos ha sido acertada, lo cual indica coherencia entre lo planteado por las autoridades y lo ejecutado, sin



embargo esta estructura no pudo funcionar efectivamente si no se logra el involucramiento y vinculación de todas las instancias que alimentan el proceso de autoevaluación.

- *Estrategia y decisiones institucionales.* No se identifica una estrategia clara en cuanto a autoevaluación y acreditación ni planteada ni en la ejecución, solo acciones aisladas y la estructura creada para responder a las mismas. Adicionalmente, existen acciones planteadas pero no ejecutadas como la priorización, la ejecución y el seguimiento de los planes de mejoramiento. Indicando esto la falta de consistencia para el desarrollo y la sostenibilidad de estos procesos.
- No se encuentra evidencia de *estrategias y mecanismos de vinculación* con la planificación institucional, por lo que la sostenibilidad de las acciones de mejora no se ha alcanzado de la forma esperada, sobre todo en el nivel institucional, lo que implica poca incidencia entre los lineamientos dirigidos a la acreditación y la realidad institucional en materia de planificación.
- *Las acciones de mejora* que se han logrado llevar a cabo son las planteadas a lo interno de las carreras, en mayor medida las carreras acreditadas, por lo que se encuentra poca coherencia entre lo planeado y ejecutado institucionalmente, al referirse a la mejora continua como fin último.
- Se han generado algunas acciones de *vinculación entre dependencias* a nivel de los programas más estas no han llegado a permear a toda la institución lo que indica que la incidencia de estos procesos ha sido limitada.
- En relación con la *vinculación de estos procesos con la planificación institucional*, se destaca la poca incidencia que estos procesos han llegado a tener en la misma lo que ha llevado a la no ejecución de acciones necesarias para el desarrollo de los mismos.
- La *vinculación que se ha dado a lo interno de las carreras*, se señala como efecto de los procesos de autoevaluación y acreditación; no así, a nivel institucional, lo que ha incidido en la sostenibilidad de las acciones de mejora y por tanto en los resultados del proceso a nivel institucional.

- La carencia de *mecanismos de seguimiento* a nivel institucional y la no ejecución de acciones planteadas a raíz de los procesos de autoevaluación y acreditación, sobre todo las relacionadas con aspectos institucionales, han generado como efecto la incertidumbre por la sostenibilidad de las acreditaciones, pues esto no permite garantizar la mejora a partir de estos procesos.
- El mayor obstáculo que se ha presentado en el desarrollo de estos procesos está relacionado con el cambio de cultura que se requiere, ya que ha sido difícil de instaurar en la misma que en el mejoramiento continuo está involucrada toda la universidad, estos procesos no han incidido en el cambio de *cultura* que se requiere para su éxito, lo cual está ligado con el conocimiento que tienen todas(as) los y las funcionarios(as) de la Universidad en relación al tema, a su importancia y su propia participación en el proceso.

**A lo interno de los programas:** Los procesos de autoevaluación y acreditación han incidido en la gestión a lo interno de los programas como se detalla a continuación:

- *Los principales efectos de los procesos de autoevaluación y acreditación*, se relacionan con acciones concretas llevadas a cabo a lo interno de las carreras, según su ámbito de acción y de acuerdo con sus recursos y posibilidades, como la organización a lo interno de los programas, creación y funcionamiento de las CAE, personal comprometido, actualización curricular y en la evaluación de los aprendizajes, integración de la docencia, investigación y extensión.

## 8. Recomendaciones

A continuación se presentan las recomendaciones generadas por esta evaluación ordenadas por el ente responsable de su ejecución:

### *Consejo de Rectoría*

- Generar un espacio institucional para la discusión, debate y planteamiento de la visión y conceptualización en materia de calidad y excelencia, tanto académica como de gestión, en el modelo de educación a distancia de la UNED, teniendo en cuenta las condiciones institucionales y de contexto.
- Definir los lineamientos que regulen y orienten las acciones institucionales que respondan al punto anterior.
- Definir una estrategia institucional en materia de autoevaluación y acreditación, a partir de los lineamientos institucionales definidos, en la que se establezca la priorización de las carreras que desarrollarán estos procesos, tomando en cuenta las demandas del contexto, los recursos e intereses institucionales para su obtención y sostenibilidad.
- La estrategia debe incorporar las acciones concretas para favorecer la creación, desarrollo y fortalecimiento de vínculos entre dependencias para el logro y sostenimiento de la autoevaluación y acreditación, como también para generar un cambio de cultura institucional que fortalezca estos procesos.
- Brindar el apoyo, acompañamiento y los recursos necesarios a las carreras que optan por la autoevaluación con fines de mejoramiento y garantizar el presupuesto requerido por las mismas para cumplir con las acciones de mejora incorporadas en los planes.

### *PAA y VIPLAN:*

- Para una adecuada ejecución y seguimiento del plan de mejoramiento es indispensable una estrecha vinculación entre el PAA y VIPLAN, con una clara definición de funciones y responsables, para lo cual es necesario establecer una estrategia de vinculación y coordinación constante entre estas dos instancias, con el fin de asegurar el cumplimiento de las acciones de mejora tanto a lo interno de las carreras como a nivel de la institución. Para esto se requiere elaborar un sistema de monitoreo y control de las acciones de mejora.

- Elaborar una propuesta de redefinición y seguimiento al plan de mejora institucional de forma participativa con las dependencias responsables, a fin de ajustar los elementos requeridos para su avance real, incluyendo la metodología para su ejecución y la clara definición de responsabilidades dentro del mismo.
- Comunicar oportunamente a las personas responsables de la ejecución de las acciones de los planes de mejoramiento para que estos las vincule con la planificación institucional.
- Vincular los procesos y autoevaluación y acreditación con la planificación institucional. Los planes de mejoramiento de los programas e institucional deben ser congruentes con la planificación institucional, a nivel de los programas con los POAS y estos con los planes estratégicos de las escuelas y estos con el plan académico y este a su vez con el plan de desarrollo según el modelo de planificación y desarrollo planteado por VIPLAN.

*PAA:*

- Establecer estrategias de comunicación, divulgación y articulación en todos los temas relacionados con la autoevaluación y la acreditación y con los planes de mejora con el fin de que se establezcan acciones que generen el compromiso de toda la institución con la mejora continua.
- Valorar los efectos de los procesos de autoevaluación y acreditación en su dimensión curricular.
- Establecer el alcance de la evaluación de las carreras en el marco del planteamiento institucional en materia de calidad y excelencia académica.

*VIPLAN:*

- Definir el modelo para la evaluación institucional y la estrategia para su implementación, que favorezca la mejora dentro de la gestión institucional, en el marco del planteamiento institucional en materia de calidad y excelencia académica.

## 9. Referencias Bibliográficas

- Asamblea de la República de Costa Rica, Ley No. 8256, Ley del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), 17 de Mayo de 2002.
- Asamblea de la República de Costa Rica, Ley No. 8798, Fortalecimiento del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), 04 de Marzo de 2010.
- En: [http://www.sinaes.ac.cr/informacion\\_institucional/resena\\_sinaes.htm](http://www.sinaes.ac.cr/informacion_institucional/resena_sinaes.htm)
- En: <http://www.uned.ac.cr/paa/autoevaluacion.shtml#1>
- Programa de Autoevaluación Académica. Autoevaluación de la calidad de carreras de educación a distancia. Guía Metodológica. Universidad Estatal a Distancia, 2006.
- PROVAGARI, Informe del primer proceso de valoración de la gestión administrativa UNED-2011, Setiembre 2011
- Glosario RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 7 de marzo de 2007.
- Personas entrevistadas:
  - Calderón Katya, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Castillo Eduardo, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Castro Edgar, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Carpio Luis Guillermo, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Cox Javier, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Encargados(as) de programas autoevaluados, Entrevista grupal, Septiembre 2011.
  - Encargados(as) de programas acreditados, Entrevista grupal, Septiembre 2011.
  - Equipo de seguimiento del Plan de mejoramiento institucional, Entrevista grupal, Septiembre 2011.
  - Fallas Ida, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Gutiérrez Miguel, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Morgan Carlos, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Montero Luis Eduardo, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Parreaguirre Juan Carlos, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Rivera Yarith, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Rojas Rosberly, Entrevista personal, Septiembre 2011.
  - Torres Jose Luis, Entrevista personal, Septiembre 2011.

- Víquez Marlen. Entrevista personal, Septiembre 2011.

## ANEXOS

### *Anexo No. 1, Acuerdos del Consejo Universitario Autoevaluación y Acreditación*

Fecha	Acuerdo	Descripción
23/08/2000	1462-2000	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 e insta a las escuelas para que sometan todos sus programas al proceso de autoevaluación.
12/06/2000	1146-2000 (CONRE)	Aprobación de la Guía de autoevaluación de programas académicos con fines de acreditación en la UNED
15/03/ 2002	1560-2002	Se crea el Programa de Autoevaluación Académica (PAA) como unidad independiente directamente subordinada a la Vicerrectoría Académica. Este Programa es una unidad estratégica dirigida a la autoevaluación de programas de pregrado, grado y posgrado para fines de acreditación.  Se determina 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.
09/08/2002	1588-2002	Se aprueban las siguientes Políticas de Desarrollo Académico: Se acreditarán programas para la Universidad, con base en: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La aplicación de una guía de autoevaluación y con fines de acreditación.</li> <li>- La identificación de los procesos administrativos/académicos que son claves para garantizar el proceso de acreditación.</li> <li>- El involucramiento de todas las partes que directa e indirectamente tienen la responsabilidad de coordinar y coadyuvar en el proceso de autoevaluación y acreditación.</li> </ul>
17 /10/2002	1602-2002	Se recibe el dictamen de la Comisión de Desarrollo académico referente al documento “Evaluación del Proceso de Autoevaluación de Programas Académicos en la UNED” y “Los procesos de autoevaluación en la Universidad Estatal a Distancia (UNED): El caso de la Escuela de Ciencias Exactas y Naturales”, se indica acuerda que: Todas las carreras de la Oferta Académica de la UNED deberán ser autoevaluadas con propósitos de mejoramiento continuo o de acreditación, cuando corresponda, y contar con un plan que establezca prioridades según requerimientos institucionales.
11/2003		En el Consejo del SINAES aprueba un Adendum a la Guía para los procesos de acreditación, con el cual es posible que la UNED someta sus

Fecha	Acuerdo	Descripción
		carreras al proceso de acreditación ante esta institución.
15/05/2004.		El programa de Bachillerato en la Enseñanza de la Matemática es el primer programa de la Universidad que se somete al proceso de acreditación ante el SINAES
18/06/2004	1711-2004	Analizar en sesión extraordinaria, de manera inmediata y concluido el proceso, el informe de los principales hallazgos del proceso de acreditación del Bachillerato en la Enseñanza de la Matemática, para establecer las políticas de los planes de mejora institucional que se requieran con carácter prioritario.
3/09/2004	1724-2004	Solicitar a la Vicerrectoría de Planificación que envíe al Consejo Universitario el Plan de Mejora Institucional, surgido como producto de los procesos de autoevaluación, con miras a la acreditación, con el fin de permitir a este órgano conocer los compromisos presupuestarios asumidos por la Institución en los procesos de acreditación, así como su cumplimiento con las políticas académicas de la UNED.
16/03/2005	1751-2005	<p>Se presentan los documentos “Planeamiento de las Mejoras Institucionales derivadas del proceso de autoevaluación” y “Soluciones propuestas para la implementación del Plan de mejoras institucional”, se acuerda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifestar que el proceso de autoevaluación y acreditación es un proceso de gran interés institucional.</li> <li>- Recordar a la Comunidad Universitaria que los procesos de autoevaluación, con miras a la acreditación, fueron declarados de interés institucional desde agosto del año 2000.</li> <li>- Establecer que los planes de mejora institucional deben estar expresados en el Plan de Desarrollo Institucional.</li> <li>- Instar para que se cuente con los mecanismos de seguimiento y valoración del proceso, concatenando las guías de autoevaluación y los planes operativos anuales. Encargar al Programa de Autoevaluación Académica la elaboración de los mecanismos de acompañamiento y seguimiento de los planes de mejoras en el área académica.</li> <li>- Solicitar a la Vicerrectoría de Planificación que establezca los mecanismos de control y seguimiento del Plan de mejoras institucional, en coordinación con el Programa de Autoevaluación Académica y las comisiones de autoevaluación respectivas.</li> </ul>
13/05/ 2005	1760-2005	Establecer como política que los programas de la UNED todos sean acreditados en SINAES, y solicitarle a SINAES considerar la necesidad de establecer los criterios para programas de posgrado presenciales y a distancia.
21/10/2005	1786-2005	<p>Para fortalecer el desarrollo académico se acuerda:</p> <p>Cumplir con las acciones de los planes de mejoras surgidos de los procesos de autoevaluación en programas de grado, en particular el programa de educación.</p>

Fecha	Acuerdo	Descripción
		Proseguir con la autoevaluación y priorizar la acreditación de programas académicos de grado y posgrado, como una forma de mejorar continuamente la calidad académica en las áreas de mayor trascendencia de la Universidad.
04/08/ 2006	1824-2006	Se aprueba entre las políticas institucionales para el año 2007: Respalda los esfuerzos para apoyar la autoevaluación de programas académicos de grado y posgrado, y priorizar aquellos estratégicamente claves para la acreditación.
6/07/2007	1871-2007	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.
1 /08/ 2007	1877-2007	<p>Se aprueban las políticas, objetivos estratégicos y acciones estratégicas para la elaboración del Plan Presupuesto 2008, se establece como segunda política la siguiente: La Universidad continuará fortaleciendo una cultura y práctica organizacional de mejoramiento continuo, mediante los procesos de autoevaluación y acreditación de programas o carreras y la acreditación institucional. Y como objetivos estratégicos de la misma se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer prioritariamente los procesos institucionales de autoevaluación de programas de pre-grado y grado con fines de mejoramiento y de acreditación ante agencias nacionales.</li> <li>- Continuar con los procesos de autoevaluación y acreditación de programas de posgrado ante agencias internacionales.</li> </ul> <p>Adicionalmente para el desarrollo de esta política se estableció dentro de las acciones estratégicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar la articulación de los planes institucionales derivados de los procesos de aseguramiento y mejoramiento de la calidad.</li> </ul> <p>La tercera política indica: Los esfuerzos de diseño y rediseño de los sistemas de información institucionales se orientarán prioritariamente a satisfacer los requerimientos de los procesos de Autoevaluación y Acreditación de carreras (Moción 19 III Congreso Universitario).</p> <p>La quinta política indica: Todos los programas académicos de la Universidad, prioritariamente los dirigidos a la formación de educadores, deben someterse a los procesos de autoevaluación con miras al mejoramiento continuo y a la acreditación ante el SINAES o el SICAR, según corresponda. Dentro de los objetivos estratégicos de esta política están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer prioridades de acreditación de programas de acuerdo con el Plan Académico 2007 – 2010.</li> <li>- Actualizar los planes de mejoras derivados de los diferentes procesos de autoevaluación de carreras o programas.</li> <li>- Iniciar los procesos requeridos para la re-acreditación de los programas de grado y posgrado acreditados ante el SINAES y el</li> </ul>



Fecha	Acuerdo	Descripción
		SICAR.
5 /10/2007	1888-2007	Se reitera el acuerdo del Consejo Universitario, en el cual se establece como política institucional que todos los programas de la Universidad deben iniciar procesos de autoevaluación con miras al mejoramiento o a la acreditación.
16/07/2008	1929-2008	<p>Se aprueban las políticas, objetivos y acciones estratégicas, que orientarán el quehacer de la UNED en el 2009, se establecen las siguientes:</p> <p>En el área de excelencia académica se establece la política 6: Reafirmar el compromiso de la Universidad con la excelencia académica en todos los servicios que ofrece a la sociedad. Entre los objetivos y acciones de esta política se establecieron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer los procesos de autoevaluación y acreditación de programas de acuerdo con el Plan de Desarrollo Académico 2008-2011 aprobado por el CU en el 2008.</li> <li>- Continuar con la autoevaluación de todos los programas académicos de la universidad</li> <li>- Continuar con la acreditación de programas de posgrado en el contexto centroamericano.</li> <li>- Continuar con las acciones correspondientes para la acreditación o reacreditación de los programas de posgrado.</li> <li>- Establecer prioridades de acreditación de programas académicos o carreras, de acuerdo con el Plan Académico 2008 – 2011.</li> <li>- Definir los programas académicos que entrarán en procesos de acreditación.</li> <li>- Iniciar los procesos requeridos para la re-acreditación de los programas de grado acreditados por el SINAES y, la acreditación de los programas de posgrado ante la Agencia Centroamericana de Acreditación de Posgrados (ACAP).</li> </ul>
28/01/2010	2014-2010	Con motivo de la reacreditación de la Carrera de Profesorado y Bachillerato en Enseñanza de la Matemática, por un período de cuatro años, se acuerda manifestar el interés institucional por continuar con el proceso de autoevaluación y acreditación de los programas académicos de la Universidad.
13/05/2010	2034-2010	Se indica mantener como política institucional permanente, los procesos de autoevaluación de programas académicos o carreras con miras a la acreditación.
24/05/2010	2037-2010	Se acuerda aprobar las modificaciones de los Artículos 5, 9, 10, 11, 14 15, 32 y 40 del Reglamento de Gestión Académica, se indica: en el artículo 40, el propósito del proceso de evaluación de carreras, programas y cursos es el de mejorar la calidad académica. Los procesos de autoevaluación se efectúan con dos finalidades principales: para mejoramiento y acreditación. Para ambas finalidades se procede, entre otras cosas a:

Fecha	Acuerdo	Descripción
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un informe final de autoevaluación y formular, con la participación de toda la comunidad académica, planes de mejoramiento continuo de calidad.</li> <li>- Ejecutar, con la colaboración de todas las instancias involucradas, los ajustes y acciones propuestas en el plan de mejoramiento.</li> <li>- Las autoridades respectivas son las responsables de dar seguimiento a los resultados de las evaluaciones y a la puesta en práctica del plan de mejora.</li> <li>- En el caso que la Universidad decida someter sus carreras y programas académicos a acreditación, se proceda entre otros aspectos a: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Introducir en el informe y en el Plan de Mejora los cambios recomendados por la Agencia Acreditadora.</li> <li>o Aplicar y dar seguimiento a los planes de mejora, por parte de las autoridades respectivas.</li> </ul> </li> </ul>
29/05/2010	2030-2010	Se aprueban las acciones para cada una de las Mociones del III Congreso Universitario, en lo referente al área de importancia y renovación de la gestión académica, específicamente la Moción 15, se establece entre las acciones: Continuar con los procesos de autoevaluación y acreditación de los programas docentes, velando por la elaboración y ejecución de los planes de mejora resultantes.
09/09/2010	2053-2010	<p>Se aprueban las políticas y objetivos estratégicos para el 2011, se establecen:</p> <p>Política 7: Reafirmar el compromiso de la Universidad con la pertinencia y excelencia de la oferta académica de acuerdo con las necesidades regionales y nacionales. Para lo cual se establece como objetivo estratégico reafirmar la estrategia de acreditación de programas académicos o carreras.</p> <p>Política 9: Consolidar los sistemas de evaluación institucional para propiciar la excelencia del quehacer académico. Para lo cual se establece fortalecer los procesos de autoevaluación, autorregulación, acreditación, mejoramiento y certificación</p>