

- 4 El CCA en el Sistema de la Integración Centroamericana, SICA
- 7 SIAC: Nueva iniciativa por el aseguramiento de la calidad
- 13 Evaluación externa de una agencia de acreditación: la experiencia de la CNAP de Chile
- 17 La autoevaluación y la evaluación externa de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Argentina
- 21 Implementación de Sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad en universidades
- 25 Un despertar a la transparencia: Agencia para acreditar la calidad académica de la Educación Superior
- 26 Tendencias de acreditación y su relación con las unidades de evaluación en las instituciones de Educación Superior
- 29 Mecanismos de Aseguramiento de la calidad: El papel del evaluador externo
- 34 La segunda conferencia Mundial de Educación Superior, WCHE 2009

## Presidencia de RIACES recae sobre el SINAES



Guillermo Vargas, Presidente del SINAES, fue nombrado Presidente de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, RIACES.

(Ver nota en la contraportada)

Edición financiada por:



GUATEMALA



BELICE



HONDURAS



EL SALVADOR



NICARAGUA



COSTA RICA



PANAMÁ

# CCAlidad

**Publicación periódica  
del Consejo Centroamericano de  
Acreditación de la Educación Superior (CCA)**

**Comité Editorial:**

Gabriel Macaya Trejos  
Maribel Duriez González  
Marianela Aguilar Arce  
Carlos Tünnermann Bernheim

**Coordinación General:**

Everlyn Sanabria Rivera  
Área de Comunicación, CCA

**Fotografías:**

Biblioteca fotográfica del CCA  
Fotografía de portada cortesía del SINAES

**Revisión filológica:**

Marcela Eugenia Hidalgo Solís

**Diseño y diagramación:**

Everlyn Sanabria Rivera

Para enviar sus comentarios,  
artículos o notas para publicar  
por favor diríjase al correo electrónico:  
esanabria@cca.ucr.ac.cr

**Teléfonos:** (506) 2224-3680 / 2511-6133

**Tel./Fax:** (506) 2224-6903

**Apartado:** 2060, San Pedro, Montes de Oca

**Dirección:** 100 m. norte, 75 m. este de Office Depot,  
Avenida Central, San Pedro, Montes de Oca,  
San José, Costa Rica

**cca@ucr.ac.cr • www.cca.ucr.ac.cr**

## CONSEJO DEL CCA

**Gabriel Macaya Trejos**

Presidente  
Representante de universidades públicas

**Maribel Duriez González**

Primera Vicepresidenta  
Representante de Nicaragua

**Lucas Ariel Rodríguez Valdés**

Segundo Vicepresidente  
Representante de Panamá

**Juan Alberto Martínez Figueroa**

Vocal  
Representante de Guatemala

**Ramón Ulises Salgado Peña**

Representante de Honduras

**Mario Fredy Hernández Rodríguez**

Representante de El Salvador

**Leda Badilla Chavarría**

Representante de Costa Rica

**Evelyn Jacir de Lovo**

Representante de universidades privadas

**Carlos Luis Rojas Porras**

Representante de colegios profesionales  
(CEPUCA)

**María Isaura Aráuz Quijano**

Representante de Ministerios de Educación

**Lourdes Santizo Sosa**

Representante estudiantil

**Marianela Aguilar Arce**

Directora ejecutiva

# PRESENTACIÓN

E

El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior presenta la revista CCAalidad No 4, en su interés por contribuir con la formación de un espacio de análisis y discusión para el fortalecimiento técnico y organizativo, de los organismos de acreditación miembros de la Red (RECCACCES). Además, es de interés del CCA, vincular a los sectores relacionados con los procesos de mejoramiento de la educación terciaria, con las acciones que desarrollan los organismos de acreditación de la calidad de la Región, a través de un medio de comunicación sistemático y con contenido sustantivo.

Mostrar los avances en materia de aseguramiento de la calidad de los organismos de acreditación de la Región es también aportar al proceso de construcción de confianza, requerido para garantizar la credibilidad en los procesos de acreditación de la Educación Superior. El tema central de este número de la revista es el aseguramiento de la calidad de los organismos de acreditación, y su labor en el mejoramiento de la calidad de las instituciones de Educación Superior.

El primer artículo, presentado por el señor José Miguel Alfaro, aborda, desde una perspectiva regional, el contexto donde se ubica el papel que desempeña la Educación Superior de calidad en la formación de los profesionales y en el desarrollo democrático e integral de los pueblos, al convertirse en un foro de diálogo y pensamiento regional. Los siguientes artículos brindan distintos abordajes sobre modelos de aseguramiento de la calidad. El CCA ofrece una perspectiva sobre el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad que se encuentra en desarrollo y la la Universidad Católica de Honduras muestra, de manera novedosa, el sistema de gestión y aseguramiento de la calidad según la norma ISO 9001: 2000. Se presentan también otros artículos sobre los procesos de autoevaluación y evaluación externos de dos agencias de acreditación del Cono Sur: la CNAP de Chile y CONEAU de Argentina. El artículo



sobre las tendencias de la acreditación y su relación con las UTAS de las Instituciones de Educación Superior (IES), posibilita visualizar el vínculo entre las agencias y su impacto en el mejoramiento de la calidad de éstas. El artículo sobre el papel del evaluador externo refiere una dimensión fundamental del aseguramiento de la calidad en los procesos evaluativos, y en la acreditación en particular, como mecanismo para la mejora y para la rendición de cuentas ante la sociedad, en la búsqueda de generar el clima de confianza.

La revista cierra con un análisis del señor Carlos Tünnermann sobre la Segunda Conferencia Mundial de Educación Superior, celebrada del 5 al 8 de julio en la sede de la UNESCO, en París. Resalta la posición de los delegados de América Latina, sustentada en la declaración de la CRES 2008, al lograr que se reiterara el concepto de Educación Superior como un bien público, y no como un servicio público.

El CCA espera contribuir al debate regional sobre la importancia de avanzar sustantivamente en el aseguramiento y mejoramiento de la calidad de la Educación Superior en Centroamérica y El Caribe.

Marianela Aguilar Arce  
Directora Ejecutiva, CCA



# 1

## INTRODUCCIÓN

El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA) es un organismo regional centroamericano que promueve y representa la excelencia en la Educación Superior regional. La Educación Superior debe ser luz y guía para el desarrollo de la Región.

Centroamérica ha entrado en el siglo XXI tratando de consolidar los frutos del Plan de Paz. El proceso de democratización permitió que se pusiera fin a los conflictos armados. La paz y la democracia formal abrieron el camino del desarrollo integral de los pueblos. Esto solo se logrará en el tanto en que la educación sea, con la salud, pilar fundamental para elevar el nivel y calidad de vida de los pueblos. La Educación Superior debe dar tono, calidad y norte a todo el proceso educativo en la Región. Es la academia el foro insustituible para el robusto y fecundo diálogo en busca de ideas, planes y programas que acompañen a nuestros pueblos en sus legítimas aspiraciones de superación. Hoy, la acreditación de los estudios superiores es el mecanismo idóneo para asegurar la

# El CCA en el Sistema de la Integración Centroamericana, SICA

José Miguel Alfaro  
Asesor Externo del CCA  
Profesor de Derecho Comunitario Centroamericano

excelencia de la Educación Superior, *conditio sine qua non*, para la excelencia de todo el proceso educativo de la educación regional.

Solo un pueblo integralmente educado, bien informado, formado y motivado, puede superar las condiciones centenarias de exclusión y miseria extrema que lo han mantenido aherrojado.

A la luz de estas reflexiones deseo hacer un breve análisis del CCA en el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA).

## EL CCA EN EL SICA

El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior es un organismo regional centroamericano sin fines de lucro, constituido por los sectores académico, público y privado, gubernamental y profesional de Centroamérica, como la instancia encargada de conceder la acreditación y el reconocimiento regional a los organismos de acreditación de programas e instituciones que operen en cada país o en la Región. (Art. 1º del Estatuto)

Su misión es “promover el mejoramiento de la calidad y la integración de la Educación Superior centroamericana.” (Art. 1° del Estatuto)

Constituye un “espacio regional de intercambio de experiencias, reflexión y debate sobre la calidad y pertinencia de la Educación Superior”. (Art. 36 del Estatuto)

Es miembro del Comité Consultivo del Sistema de la Integración Centroamericana (CC-SICA), órgano que representa a la Sociedad Civil Centroamericana como interlocutor válido con, y ente asesor de, los órganos y organismos del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA).

El SICA es el organismo comunitario de la integración centroamericana, cuyo principal objetivo es convertir a Centroamérica en región de paz, justicia, libertad, democracia y desarrollo. (Ver artículo 1° del Protocolo de Tegucigalpa a la Carta de la Organización de Estados Centroamericanos (ODECA)

Para efectos del presente análisis, destaco algunos de sus principios y propósitos:

- Consolidar la democracia y robustecer sus instituciones;
- Concretar un nuevo modelo de seguridad regional sustentado en un balance razonable de fuerzas, el fortalecimiento del poder civil, la superación de la pobreza extrema, la promoción del desarrollo sostenido, la protección del medio ambiente, la erradicación de la violencia, la corrupción, el terrorismo, el narcotráfico y el tráfico de armas;
- Impulsar un régimen amplio de libertad que asegure el desarrollo pleno y armonioso del individuo y de la sociedad en su conjunto;
- Lograr un sistema regional de bienestar y justicia económica y social para los pueblos centroamericanos;
- La tutela, respeto y promoción de los Derechos Humanos;
- Paz, democracia, desarrollo y libertad, son un todo armónico e indivisible;
- La solidaridad centroamericana como expresión de su profunda interdependencia, origen y destino común;
- La globalidad del proceso de integración y la participación democrática, en el mismo, de todos los sectores sociales;
- La seguridad jurídica de las relaciones entre los estados miembros y la solución pacífica de sus controversias;
- Promover, en forma armónica y equilibrada, el desarrollo sostenido económico, social, cultural y político de los estados miembros y de la Región en su conjunto;
- Establecer acciones concertadas dirigidas a la preservación del medio ambiente por medio del respeto y armonía con la naturaleza, asegurando el equilibrado



desarrollo y explotación racional de los recursos naturales del área, con miras al establecimiento de un Nuevo Orden Ecológico en la región. (Ver artículos 3 y 4 del P. de T.)

El Tratado de Integración Social Centroamericana, a su vez, contiene compromisos claros, incorporados a las respectivas legislaciones nacionales, en virtud de las ratificaciones de los Congresos, de entre estos, destaco:

- El respeto a la vida en todas sus manifestaciones y el reconocimiento del desarrollo social como un derecho universal;
- El concepto de la persona humana, como centro y sujeto del desarrollo, lo cual demanda una visión integral y articulada entre los diversos aspectos del mismo, de manera que se potencie el desarrollo social sostenible;
- La consideración de la familia como núcleo esencial de la sociedad y eje de la política social;
- El estímulo a la paz y a la democracia, como formas básicas de la convivencia humana;
- La no discriminación por razones de nacionalidad, raza, etnia, edad, enfermedad, discapacidad, religión, sexo, ideología, estado civil o familiar o cualesquiera otros tipos de exclusión social;
- La convivencia armónica con el ambiente y el respeto a los recursos naturales;
- La condena a toda forma de violencia;
- La promoción del acceso universal a la salud, la educación, la vivienda, la sana recreación, así como a una actividad económica digna y justamente remunerada;
- La conservación y el rescate del pluralismo cultural y la diversidad étnica de la Región, en el marco del respeto a los derechos humanos;

- El respaldo activo y la inclusión de la participación comunitaria en la gestión del desarrollo social. (Ver arts. 6, 7 y 8 del TIS).

El desarrollo en paz, justicia, libertad y democracia es un profundo anhelo histórico de los pueblos de Centroamérica, sellado con un centenario plebiscito de sangre, recogido por los líderes demócratas de la Región al suscribir personalmente los instrumentos marco del SICA, sancionado por decisión soberana de los Congresos.

Tan altos y nobles propósitos son inalcanzables sin una cultura sólida de paz, justicia, libertad y democracia. Corresponde a las instituciones educativas promover y consolidar esta cultura. Ente estas, destaca la función de la Educación Superior: no solo la de formar profesionales idóneos, sino también la de ser foro y crisol del diálogo y pensamiento regional, e innovadora y creativa, que en la búsqueda de la luz (*Lucem Aspicio*) informe, forme y motive a los centroamericanos.

Corresponde al CCA garantizar este noble y patriótico proceso mediante la acreditación, sello de calidad.

Esto no debe verse únicamente dentro de un marco teórico. El intento de derrocamiento del presidente Zelaya ha puesto de relieve cuán frágil es nuestra democracia en Centroamérica.

El CCA debe tomar iniciativa en el seno del CC-SICA, para generalizar la incorporación de todas las universidades a los procesos de acreditación, y abrir y promover un diálogo permanente sobre los objetivos y principios citados, que nos caracterizan y orientan a los centroamericanos.

Acreditación de las carreras de nuestras mejores universidades, foro y crisol del diálogo para la Centroamérica del siglo XXI. Noble, insustituible e irrenunciable misión para bien de nuestros pueblos. El CCA está llamado a dejar huella en la historia. ▲

# SIAC: Nueva iniciativa por el aseguramiento de la calidad

Rocío Arce  
Glenda Guillén  
Sugey Montoya  
Comisión SIAC-CCA



**L**a Educación Superior enfrenta una corriente de cambios acelerados fruto de los avances científicos y tecnológicos de las sociedades del conocimiento. Esta condición obliga a las Instituciones de Educación Superior (IES), a responder con pertinencia a las nuevas exigencias emergentes.

En esta coyuntura, el concepto de cambio indudablemente debe coexistir con el de calidad, entendida esta no como un galardón al final de una competencia, sino como la motivación a la mejora continua: el motor que nos impulsa a continuar, en el camino hacia la sostenibilidad de la calidad de la Educación Superior de la Región.

Los desafíos del mundo globalizado exigen a las IES, hoy más que nunca, mantenerse en una constante revisión de sus acciones, con el fin de fomentar una cultura de calidad, una búsqueda incesante de la mejora continua, para responder así al entorno dinámico de nuestro tiempo. Es en este contexto, donde los procesos de autoevaluación, evaluación externa y la acreditación, destacan como los medios para el análisis, revisión y reflexión de nuestro quehacer, el

mejoramiento continuo y sobre todo la rendición de cuentas a la sociedad en torno a la calidad de la Educación Superior que se ofrece a sus ciudadanos.

Si bien la experiencia nos plantea que las IES figuran como primer eslabón hacia estos procesos de transformación, igualmente las agencias de acreditación de la calidad de la Educación Superior deben buscar mecanismos para asegurar su propia calidad.

De ahí que surgen iniciativas como la propuesta por la Red Iberoamericana de Aseguramiento por la Calidad de la Educación Superior (RIACES), mediante el Proyecto Calidad Interna de las Agencias de Evaluación (CINTAS), que tiene como objetivo “establecer las bases del desarrollo de un proyecto conjunto de colaboración para favorecer el aseguramiento interno de calidad de las agencias”.<sup>1</sup>

Este proyecto consiste en la creación de acciones y estrategias de apoyo al tema de aseguramiento interno de la calidad, el cual parte de tres bases: el enfoque

1 RIACES. *Proyecto Calidad Interna de las Agencias*, 2008, p. 3.

hacia los grupos de interés (*stakeholders*), la definición de la política y los objetivos de calidad y la determinación del contexto y marco jurídico en donde se sitúan las agencias y que delimitan sus acciones.

Además, una característica particular de CINTAS es que de la variedad de modelos de aseguramiento de la calidad, esta propuesta ha sido contrastada con otros sistemas reconocidos internacionalmente, tales como: la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), la International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) y la Asian Pacific Quality Network (APQN), y ha sido fruto del trabajo colaborativo realizado en el ámbito de RIACES, por representantes de las agencias.

En el contexto centroamericano, la primera experiencia con el proyecto CINTAS se llevó a cabo a inicios de 2008 en la sede del CCA, en Costa Rica, y consistió en un taller realizado gracias al apoyo de RIACES y de profesionales de la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) de España. En él participaron los representantes de las agencias miembros de la Red Centroamericana y de El Caribe de Aseguramiento y Cooperación por la Calidad de la Educación Superior (RECCACCES).

Esta iniciativa emprendida por RIACES coincide con la necesidad del CCA de reestructurar su sistema de gestión de calidad interno, con base en la familia de las normas ISO, en procura de transformarlo en un sistema de aseguramiento de la calidad de carácter integral, que abarque desde el Consejo y la Dirección Ejecutiva hasta sus comisiones, los diversos sectores de la sociedad que lo conforman, y por su puesto, todos sus grupos de interés, entre los que destacan las agencias de acreditación de la Región, con la intención de asegurar la pertinencia de la labor de este organismo.

Con este propósito, desde finales de 2008 se dio inicio al diseño del Sistema Integral de Aseguramiento de

la Calidad del CCA (SIAC), el cual incorpora algunos elementos del proyecto CINTAS promovido por RIACES, aspectos de la Declaración de la Conferencia Regional de la Educación Superior en América Latina y El Caribe (CRES 2008), y la experiencia del CCA, especialmente después de haber llevado a cabo su primer proceso de acreditación.

Con el desarrollo de este sistema, el CCA pretende contribuir a la promoción de una cultura de calidad y mejoramiento de la Educación Superior, desde la perspectiva y características de una agencia de segundo nivel en el ámbito de la región Centroamericana.

## DISEÑO DEL SIAC

La construcción del Sistema de Aseguramiento de la Calidad constituye un reto particular para un organismo de segundo nivel, como lo es el Consejo Centroamericano de Acreditación, el cual reúne, por una parte, condiciones similares a una agencia u organismo de acreditación, particularmente en la rigurosidad de un modelo evaluativo, pero por otra, conlleva la integración de una serie de componentes fundamentales, baluartes del quehacer del CCA, como es su sistema de gestión y promoción de la calidad.

El reto en la construcción de este sistema implica las siguientes características:

1. Retomar la rigurosidad del modelo evaluativo CINTAS en el desarrollo de un sistema interno de aseguramiento de la calidad para agencias de acreditación de programas y carreras, para un modelo acreditador de segundo nivel.
2. Adaptar el modelo evaluativo de CINTAS al contexto de trabajo del CCA, retomando una visión integral que permita la valoración de la propuesta evaluativa (enfoque evaluativo, equipo evaluador) y los procesos de gestión interna. Es decir, la complementariedad e interrelación de ambos.

Desde la perspectiva de los elementos anteriores, la construcción del sistema se sustenta en un proceso participativo y consultivo con los diferentes grupos de interés del CCA.

3. El fortalecimiento de un equipo responsable del proceso, que represente las áreas prioritarias del quehacer del CCA, cuya responsabilidad es facilitar y promover el proceso evaluativo.

El logro de un sistema integral del aseguramiento de la calidad, desde una perspectiva participativa, supone una propuesta metodológica que considere las necesidades e intereses de los actores y grupos de interés vinculados con el CCA.

Así, se plantean como objetivo general y específicos en la construcción del SIAC, los siguientes:

| OBJETIVO GENERAL   |
|--|
| Desarrollar un sistema integral de aseguramiento de la calidad en el Consejo Centroamericano de Acreditación.  |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS  |
| Analizar las políticas y lineamientos en materia de calidad de la Educación Superior en América Latina, a partir de la Declaración CRES 2008 (Plan de Acción).   |
| Determinar los intereses y necesidades en materia de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Centroamérica y El Caribe, a partir de la perspectiva que brindan los sectores y grupos de interés del CCA. |
| Contrastar los insumos del contexto regional, con los procesos definidos en el actual Sistema de Gestión de Calidad del CCA.   |
| Determinar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión de calidad del CCA.   |
| Determinar las acciones de mejora de la calidad en los ámbitos interno y externo del CCA.  |
| Analizar los mecanismos de rendición de cuentas establecidos por el CCA, a la luz del sistema integral del aseguramiento de la calidad (SIAC).   |

El desarrollo del SIAC parte de una propuesta evaluativa sistemática y rigurosa del CCA, en tres de sus principales dimensiones: la acreditación de las agencias, la gestión interna y la promoción de la calidad. Ello sugiere un proceso de autoevaluación que considere:

- Elaboración de pautas y criterios evaluativos que permitan identificar las condiciones del CCA.
- Valoración por parte de los grupos de interés y de las instancias internas del CCA (Consejo, Comisiones, Comités, personal en general) en relación con sus dimensiones.
- Análisis del contexto centroamericano y latinoamericano en torno a la Educación Superior y la acreditación.
- Procesos permanentes de validación de los resultados obtenidos con los distintos grupos de interés e instancias internas del CCA.

Partiendo del análisis documental, el desarrollo de entrevistas y talleres consultivos, se espera contar con los insumos para una valoración de la labor del CCA, permitiendo identificar sus fortalezas, aquellas acciones de mejora que tengan como principio fundamental las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y los referentes para el desarrollo de un modelo integral de aseguramiento de la calidad, que visualice el vínculo entre la gestión interna de la calidad y el proyecto evaluativo del CCA.

## REFERENTE EVALUATIVO

La autoevaluación como un proceso orientado hacia la transformación del quehacer del CCA conlleva la emisión de juicios evaluativos que permitan ir más allá de una descripción sobre las condiciones de este organismo.

Desde la propuesta metodológica y el manual del Proyecto CINTAS-RIACES, se consideró fundamental iniciar el proceso con un exhaustivo análisis de su

modelo, cuyo objetivo fue reconocer la importancia de adaptarlo en función de las particularidades del CCA y las necesidades del contexto educativo centroamericano.

La definición del marco evaluativo del CCA implicó un análisis comparativo entre el manual del Proyecto CINTAS, el manual evaluativo del CCA y el Plan de Acción CRES 2008. De esta manera, el CCA en su proceso evaluativo, se valorará en función de 11 componentes con sus respectivas pautas:

1. Reconocimiento oficial
2. Declaración de misión y propósitos
3. Enfoque del modelo
4. Equipo de evaluadores
5. Procesos para la toma de decisiones
6. Rendición de cuentas e Información
7. Documentación
8. Organización y recursos
9. Redes de colaboración y relación con otras agencias
10. Promoción de la calidad
11. Seguimiento y evaluación de impacto

Los criterios evaluativos en el análisis de los componentes serán la eficiencia, coherencia, congruencia y pertinencia.

Para el análisis de cada uno, el equipo del CCA, con aval del Consejo, ha propuesto como estrategia trabajar en equipos, los cuales tienen como responsabilidad el abordaje del componente y sus pautas, considerando las evidencias y consultas respectivas a los distintos grupos de interés.

En este proceso, el equipo responsable facilitará y apoyará a los grupos de trabajo. Cada equipo analizará los componentes asignados, valorando las pautas en función de las evidencias y consultas, ofreciendo

una valoración integral por componente e identificando las fortalezas y debilidades, así como posibles acciones de mejora en el corto y mediano plazos.

Cabe destacar que los resultados se validarán con las instancias políticas y técnicas del CCA, de forma permanente, así como con sus grupos de interés.

## **PARTICIPACIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS**

Consecuente con su propuesta de construcción participativa, la autoevaluación del CCA en función del marco evaluativo descrito, propone la consulta y participación permanente de los distintos grupos de interés, comprendidos en dos conjuntos:

- Población o grupos meta: agencias u organismos de acreditación, instituciones de Educación Superior (públicas y privadas), sector productivo y laboral (colegios profesionales, cámaras de comercio, etc.), Asociaciones de Estudiantes, Coordinadora Educativa y Cultural Centroamericana (CECC), Comité Consultivo del SICA, Redes de colaboración (RIACES, INQAAHE, ANECA, COPAES) y Agentes cooperantes (DAAD, PAIRCA-UESICA, BID)
- Grupo interno del CCA, compuesto por las instancias políticas y técnicas de este organismo, así como por el personal de la Dirección Ejecutiva.

El Comité Coordinador responsable del SIAC ha desarrollado una serie de instrumentos y guías participativas, así como estrategias para recolectar las valoraciones de los distintos grupos vinculados con el CCA, entre estos: talleres y foros virtuales.

## **ANÁLISIS DE CONTEXTO DE LA REGIÓN**

La construcción de un sistema integral de aseguramiento de la calidad considera fundamental el análisis de los siguientes aspectos:

- Estado de la Educación Superior centroamericana y latinoamericana, mediante la consulta de expertos y expertas, así como de referentes documentales.
- Estado de los procesos y estrategias en torno a la calidad llevados a cabo por las IES en Centroamérica y Latinoamérica.
- Análisis de los procesos de autoevaluación y acreditación en Centroamérica, así como el papel predominante del CSUCA en estos.

## VALIDACIÓN PERMANENTE

Cada acción del SIAC en pro del mejoramiento de la labor del CCA, involucra la permanente realimentación de los diferentes grupos involucrados, con el fin de fortalecer el sistema, lo que implica gestiones de consulta y divulgación permanentes.

*Hacia el Sistema integral del Aseguramiento de la Calidad: Etapas de trabajo*

El desarrollo del SIAC, según las características indicadas anteriormente, considera las siguientes etapas:

- **Etapas I:** Autoevaluación de la labor del CCA. Se recogerá información en los niveles interno y externo de este organismo. Incluye la identificación del contexto.
- **Etapas II:** Diseño del Aseguramiento Interno de Calidad del CCA, a partir de los resultados del diagnóstico. Como producto, surgirá la propuesta de Sistema Integral de Aseguramiento Interno de la Calidad del CCA. Es importante aclarar que se podrían estar incorporando diversas acciones de mejora.
- **Etapas III:** Puesta en marcha del SIAC.
- **Etapas IV:** Reestructuración del Manual Interno de Calidad hacia la construcción del Manual de Aseguramiento Integral del CCA.

- **Etapas V:** Validación y devolución: Presentación de los resultados con las observaciones incorporadas, según se requiera.

## RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de desarrollo del SIAC ha iniciado ya en el nivel interno del organismo. En este momento se desarrolla un trabajo muy intenso y exhaustivo en la Etapa I del proyecto.

Inicialmente, se han efectuado tres talleres en los cuales se ha pretendido unificar al personal de la Dirección Ejecutiva, como un solo equipo de trabajo comprometido con el aseguramiento integral de la calidad del CCA.

Cada una de estas actividades trata de cumplir con un objetivo diferente, pero de gran valor para el desarrollo fluido y adecuado del proyecto.

El primer acercamiento o taller se efectuó el 6 de febrero de 2009, en las oficinas del CCA. Durante este se esclareció el significado de Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, a la luz del Proyecto CINTAS, con el fin de acercarnos a las bases inspiradoras para la creación del sistema por implementar en el CCA.

Un segundo punto importante, cuyo objetivo era ejemplificar el proceso que iniciaría el Consejo, fue una exposición acerca del proceso de evaluación externa llevado a cabo por la agencia española ANECA.

Finalmente, se profundizó en el modelo de acreditación del CCA, ejemplificando su aplicación con los resultados del proceso de evaluación externa del SINAES. Este espacio pretendía aclarar dudas con respecto a los diferentes componentes del sistema de aseguramiento integral y brindar una visión más clara y real de lo que persiguen estos procesos y lo que significa para los organismos en lo referente a rendición de cuentas, prestigio y legitimidad.

El segundo taller se realizó el 27 de febrero de 2009. En él se aclararon ciertos conceptos técnicos en procura de lograr el dominio de un lenguaje común en torno al proceso de desarrollo del SIAC, por parte de todo el equipo de la Dirección Ejecutiva. Además, se presentó el esquema evaluativo del proyecto, subdividido en componentes y pautas que guiarán el trabajo.

Durante este taller, las diferentes áreas del CCA (Dirección, Evaluación y Acreditación, Aseguramiento de la Calidad, Gestión, Promoción y Comunicación) participaron en la valoración de los componentes y pautas con base en su experiencia.

Cada una de estas actividades se ha cerrado con una plenaria, dado que se trata de un trabajo que requiere la participación integral del equipo, en la cual se exponen los aportes de cada subgrupo para hacer una construcción conjunta, con insumos de grupo de colaboradores de la Dirección Ejecutiva.

El paso por seguir consiste en iniciar el proceso de recolección de información en el nivel del propio Consejo del CCA, representantes por país y por sector (Académico Público, Académico Privado, Sector Profesional, Ministerios de Educación y Sector Estudiantil) y sus Comisiones, ya que para el SIAC es invaluable el conocimiento y experiencia en el campo de la evaluación y acreditación de la Educación Superior, de cada miembro del Consejo.

Paulatinamente, se iniciará un trabajo similar con todos los grupos de interés del CCA, cuyos aportes serán fundamentales para enriquecer esta iniciativa y lograr su éxito en pro del aseguramiento de la calidad del organismo y de su quehacer en el ámbito centroamericano.

Debe recalcar la importancia de este proceso, pues constituye un compromiso y esfuerzo de quienes participamos en actividades orientadas a la transformación universitaria. ▲

### **PANAMÁ - JORNADAS DE TRABAJO CONEAUPA** *“Hacia... el Plan Estratégico, los Lineamientos para la Evaluación Institucional y el Modelo de Acreditación”*

Durante abril del presente, el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá (CONEAUPA) ha dado inicio a la realización de Jornadas de Trabajo como parte de una metodología integral, diseñada con el objetivo de avanzar en la consolidación de un Sistema de Calidad de la Educación Superior Universitaria en Panamá, mediante el desarrollo de tres componentes fundamentales: El Plan Estratégico del CONEAUPA, el Modelo de Acreditación Universitaria de Panamá y la Guía para la Evaluación Institucional Universitaria. La metodología utilizada involucra Talleres de Consulta con miembros del CONEAUPA, expertos académicos en el tema de evaluación y acreditación, representantes de las universidades oficiales y particulares, asociaciones profesionales y empleadores, quienes mediante su participación aportarán elementos valiosos, los cuales serán sintetizados y consensuados con la finalidad de presentar a la comunidad en general, un Modelo Nacional de Acreditación, producto del aporte de los representantes de distintos sectores involucrados en la Educación Superior Universitaria de Panamá. Culminada la etapa de consenso, el equipo técnico del CONEAUPA consolidará la información en tres documentos: uno por cada componente fundamental. Para septiembre se planea presentar y divulgar a la comunidad universitaria, la Guía de Autoevaluación Institucional, y realizar la convocatoria para que las universidades inicien sus procesos de autoevaluación institucional con fines de acreditación. Para el CONEAUPA, estas Jornadas de Trabajo constituyen un paso más hacia la consolidación del Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria de Panamá, creado mediante Ley 30 del 20 de julio de 2006. ▲

# Evaluación externa de una **agencia** de **acreditación:** la experiencia de la **CNAP** de Chile

María José Lemaitre

Centro Interuniversitario de Desarrollo, CINDA



1.

## ANTECEDENTES

En 2005, la Comisión Nacional de Acreditación de Chile decidió someterse a una evaluación externa, la cual solicitó a la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior (INQAAHE).

La CNAP era una agencia creada por el Ministerio de Educación, con un doble propósito: por una parte, diseñar y desarrollar de manera experimental, procesos de acreditación de carreras e instituciones de Educación Superior; por otra, redactar un proyecto de ley que estableciera legalmente los procesos de aseguramiento de la calidad en Chile. Ambos propósitos se encontraban sustancialmente avanzados en esa fecha, de modo que parecía apropiado buscar un mecanismo que permitiera dar cuenta del trabajo realizado luego de ocho años de funcionamiento, y a la vez, validar públicamente tanto los procedimientos como los resultados de su trabajo.

Se optó por la evaluación de INQAAHE porque se esperaba que mediante la evaluación en función de

las orientaciones de buena práctica definidas por la Red, se obtuviera una validación internacional acerca del trabajo efectuado. Una evolución con esas características, además, le brindaría un grado de legitimidad superior, que parecía importante en un momento cuando la CNAP estaba cerrando un ciclo de actividades y dando paso a la creación de una nueva agencia nacional.

El marco para la evaluación fue doble: desde el punto de vista de INQAAHE, estuvo dado por las orientaciones de buena práctica para las agencias de aseguramiento de la calidad<sup>1</sup>, complementadas con los contenidos del mandato entregado a la CNAP al momento de su creación, en lo referente a los estándares, procedimientos y resultados relativos a la acreditación de carreras y de instituciones de Educación Superior.

El proceso contempló las siguientes etapas:

- la autoevaluación efectuada por la CNAP y recogida en un informe presentado a INQAAHE;

1 Ver Guidelines of Good Practice, en [www.inqaahe.org](http://www.inqaahe.org)

- la designación de un equipo de evaluadores internacionales, efectuada por el directorio de INQAAHE;
- la visita en terreno de los evaluadores a la CNAP, durante la cual se entrevistaron tanto con el personal de la agencia como con evaluadores y otros consultores de la agencia, y con representantes de las instituciones de Educación Superior.
- el reconocimiento y aprobación del informe de evaluación externa, por parte del directorio de la Red.

## II. PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Se intentó lograr el máximo posible de participación de los miembros de la Comisión y del personal técnico de la CNAP; asimismo, se buscó involucrar a evaluadores nacionales e internacionales que hubieran participado en procesos de evaluación de carreras e instituciones, y a representantes de las instituciones de Educación Superior (IES) que habían participado en procesos de acreditación.

El proceso consultó diversas fuentes, incluyendo cuestionarios enviados a evaluadores y representantes de IES, estadísticas disponibles sobre diversos aspectos del trabajo y una revisión exhaustiva de documentos, manuales, estándares y formularios.

Los antecedentes y su análisis sirvieron de base para hacer una buena descripción de la CNAP y de su trabajo, así como para estudiarlo en función de las Orientaciones de Buena Práctica de INQAAHE, utilizadas como criterios de evaluación; sobre esa base también se formularon juicios evaluativos relacionados con el grado de aproximación de la CNAP a las buenas prácticas descritas, y se elaboró un plan de acción para abordar las debilidades detectadas.

La autoevaluación y la redacción del informe fueron difíciles y complejas, tal y como lo habían expresado en múltiples ocasiones los representantes de las instituciones que habían estado a cargo de estos procesos en sus respectivos lugares. En efecto, la CNAP

aprendió de primera mano lo difícil que es lograr una buena participación de los diversos actores. La carga de trabajo de los integrantes de la agencia conspiró muchas veces en contra de su participación efectiva, y los informes parciales tardaron bastante más de lo previsto en un inicio. Curiosamente, resultó más fácil obtener respuestas a los cuestionarios de los participantes externos, que valoraron la oportunidad para hacer presentes sus opiniones. Con todo, el equipo de coordinación debió dedicar tiempo y energía a asegurar que el informe efectivamente contaba con una amplia gama de opiniones, y en más de una ocasión fue necesario ajustar los plazos.

Una segunda dificultad, evidente al redactar el informe, tuvo relación con la resistencia implícita a reconocer las fortalezas que surgían del análisis. Parecía poco adecuado incluir en el informe un detalle de los logros y de aquellas acciones que muchos de los participantes destacaban como positivas, aunque en definitiva, primó el sentido común y estas fueron debidamente consideradas.

En tercer lugar, resultó también difícil reconocer las debilidades sin buscar argumentos que justificaran o explicaran las razones por las cuales las deficiencias existentes, o eran imposibles de evitar, o eran consecuencia de acciones de terceros, y por lo tanto, poco tenían que ver con el trabajo de la CNAP. Nuevamente, fue preciso hacer un ejercicio serio y reflexivo orientado a aceptar que las condiciones de la labor eran parte del contexto en el que esta se desenvolvía, y por eso debían ser tomadas en cuenta en la planificación de las acciones; por consiguiente, no constituían una explicación ni justificaban el hecho de que estas acciones no fueran satisfactorias.

La experiencia, sin embargo, fue todo lo provechosa que las mismas instituciones de Educación Superior habían señalado: una mirada seria, crítica y en profundidad al trabajo en curso permite, inevitablemente, diseñar acciones de mejora o, cuando estas no son posibles, y buscar alternativas de trabajo que permitan lograr los objetivos de manera eficaz y eficiente.

### III. ORGANIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

El equipo de evaluación externa estaba compuesto por cuatro especialistas, uno de los cuales –miembro del directorio de INQAAHE– actuó como su presidente. Dos de ellos hablaban y leían castellano, elemento que nos pareció muy importante para asegurar que habría una comprensión cabal de las entrevistas y los documentos entregados (aun cuando los más importantes fueron traducidos al inglés, y se aseguró la presencia de una intérprete durante toda la visita). Todos tenían experiencia en procesos de aseguramiento de la calidad en distintos países (Dinamarca, Australia, México, Canadá, Estados Unidos) y uno de ellos tenía un amplio conocimiento de la Educación Superior chilena y de los procesos de acreditación aplicados (fue considerado como el miembro ‘local’, a pesar de ser extranjero).

Como se señaló, se tradujeron los principales documentos (guías, manuales, decisiones de acreditación, informe de autoevaluación) y se puso a disposición de los evaluadores el conjunto de documentos elaborado por la CNAP.

Los evaluadores solicitaron información sobre diversas instituciones de Educación Superior para seleccionar las que visitarían en el curso de la evaluación externa, y se elaboró en conjunto con la presidencia del equipo de pares, una agenda que contempló reuniones con representantes del Ministerio de Educación, en su calidad de mandantes de la agencia; miembros de la Comisión Acreditadora; equipos técnicos de la CNAP; evaluadores y consultores de distinto tipo; representantes de instituciones de Educación Superior, tanto en las oficinas de la CNAP como en visitas a cuatro instituciones. Los temas de las entrevistas fueron definidos por los evaluadores, sin participación de la CNAP, así como la selección de las instituciones que serían visitadas. La CNAP estuvo a cargo de toda la organización logística, incluyendo el transporte interno (los evaluadores

viajaron a una ciudad vecina a visitar dos instituciones), la contratación de una intérprete y de los equipos necesarios para la traducción simultánea, alojamiento, alimentación y todo lo necesario para que los evaluadores pudieran cumplir satisfactoriamente con su cometido.

### IV. EVALUACIÓN EXTERNA

Los evaluadores cumplieron rigurosamente la agenda que se habían establecido. La visita tuvo una duración de cuatro días, incluyendo un viaje a Valparaíso (a 150 Km. de la capital de Chile).

Como ya se indicó, el análisis contempló los propósitos de la CNAP y las buenas prácticas identificadas por INQAAHE, y se sintetizó en un informe detallado de evaluación externa.

Los evaluadores manifestaron que su informe tenía diversos destinatarios: por una parte, el Ministerio de Educación, como mandante de la CNAP, y ante quien debía rendirse cuenta del cumplimiento del mandato recibido; por otra, la misma CNAP, para poder poner en perspectiva su autoevaluación y recibir realimentación de parte de los especialistas visitantes. Adicionalmente, el compromiso era que el informe se haría público, de modo que también sería leído por las propias instituciones de Educación Superior y por el público interesado.

En cuanto a los contenidos, los evaluadores debieron encontrar un adecuado equilibrio entre el contexto, las evidencias presentadas, el análisis efectuado y las conclusiones, con el fin de poder formular recomendaciones útiles, identificar áreas de mejora y posibles sugerencias.

La primera versión del informe se envió a la CNAP para revisar que no hubiera errores en el contexto o en los datos concretos, y la versión definitiva se remitió al directorio de INQAAHE, que ratificó sus contenidos. Si bien esto no constituyó una acreditación

de la CNAP, para la comisión fue un mecanismo de validación de su quehacer, en función de las buenas prácticas para agencias de acreditación e, indirectamente, un reconocimiento de su calidad.

La lectura del informe permitió acceder a una amplia gama de datos importantes, surgidos de una mirada diferente a actividades que, para la CNAP, eran familiares. De ahí se desprendió una mejor comprensión acerca del trabajo realizado, aunque siempre queda un cierto sentimiento de que algunas cosas no fueron comprendidas a cabalidad. Sin embargo, se obtuvo un conjunto significativo de sugerencias y recomendaciones extremadamente útiles, aunque no todas fueran en efecto aplicables.

El informe se tradujo al castellano y se distribuyó a quienes participaron en el proceso de autoevaluación y evaluación externa, además de publicarse, junto con el informe de autoevaluación, en la página web de la Comisión.

## V. LECCIONES DEL PROCESO

Una de las principales lecciones fue la simple ratificación acerca de la importancia de la autoevaluación como un instrumento de aprendizaje, de reflexión, y sobre todo, como una oportunidad para ‘hacer urgente lo importante’.

Al mismo tiempo, resultó evidente la relevancia de la evaluación externa para poner en perspectiva los resultados de la autoevaluación; para permitir comprender la forma en como la agencia es percibida, no solo por los evaluadores, sino también por los demás actores relevantes; para realimentar el plan de mejora y, en particular, para planificar las acciones futuras.

El equipo de evaluadores también hizo un análisis de la experiencia y destacó la importancia de contar con términos de referencia claros, los cuales facilitaron su tarea. Asimismo, revelaron la necesidad de tener una

clara división del trabajo entre el equipo de evaluación y la agencia, y destacaron el apoyo brindado por la CNAP en el diseño del programa, que en ningún momento significó una interferencia con la autonomía del equipo, o una intromisión en la identificación de entrevistados o en los temas por abordar.

Fue posible, también, identificar algunas dificultades. La más importante, tal vez, es la del lenguaje, señalado como un aspecto fundamental, tanto por los evaluadores como por la agencia. En parte, esto se refiere a la necesidad de conducir la visita de evaluación externa en un contexto bilingüe, y la necesidad de darse a entender simultáneamente en inglés y castellano, lo que generó una complejidad especial.

Pero el tema del lenguaje no solo tiene que ver con el idioma, sino también con el significado atribuido a expresiones propias del aseguramiento de la calidad, que se interpretan de distintas maneras en contextos nacionales distintos, aunque el idioma sea el mismo. Se hace evidente la necesidad de avanzar hacia un lenguaje compartido sobre el aseguramiento de la calidad.

Los evaluadores refirieron la importancia de contar con un miembro que tuviera un conocimiento razonable del sistema de Educación Superior chileno y del proceso de aseguramiento de la calidad, ya que la comprensión del contexto es un elemento central en la evaluación.

Finalmente, los evaluadores y los representantes de la agencia destacaron la conveniencia de contar con guías o manuales para orientar el proceso evaluativo.

Se trató esta de una experiencia tremendamente enriquecedora para la CNAP, no solo porque las conclusiones del informe fueron muy positivas, sino porque tanto el proceso como los resultados significaron una oportunidad de aprendizaje notable, para todos quienes tuvieron el privilegio de participar en ella.

Santiago, junio de 2009 ▲

# La autoevaluación y la evaluación externa de la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Argentina

Nora Rovegno\*  
Coordinadora de Evaluación Externa de CONEAU



L

## A AGENCIA Y EL SISTEMA UNIVERSITARIO

La Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU) fue creada por una ley nacional de 1995, denominada Ley de Educación Superior N° 24.521. Comenzó sus actividades en 1996 y, a partir de agosto de ese año, fue organizando y ejecutando las distintas funciones que dicha ley establece como de su competencia.

La CONEAU es un organismo descentralizado y autárquico que funciona en la órbita del Ministerio de Educación de la Nación. Está integrado por una Comisión Directiva compuesta por doce miembros con trayectoria académica y de gestión universitaria, designados por el Poder Ejecutivo a propuesta de distintas instancias organizativas del sistema universitario y de las Cámaras Legislativas Nacionales.

Para la operacionalización de las diferentes actividades cuenta con el auxilio de un equipo técnico formado por profesionales universitarios de varias especialidades.

En Argentina, las instituciones de Educación Superior se dividen en dos grandes grupos: instituciones de Educación Superior no universitaria, con jurisdicción de los estados provinciales, e instituciones universitarias, con jurisdicción nacional a través de la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU) del Ministerio de Educación de la Nación (ME). La CONEAU tiene competencia sobre el último grupo.

Entre las instituciones universitarias pueden distinguirse tipos organizativos que, a grandes rasgos, podrían diferenciarse -según la diversidad de áreas disciplinarias que desarrollan en su oferta- en universidades propiamente dichas, cuando abarcan varias disciplinas, y en institutos universitarios cuando se especializan en un área disciplinaria.

Otra distinción depende de su estatus jurídico, que las agrupa en dos grandes sectores: por un lado, las instituciones universitarias nacionales, de gestión estatal, que son entidades de derecho público creadas por ley, y por el otro, las instituciones universitarias privadas que funcionan como fundaciones o asociaciones sin fines de lucro.

La mencionada Ley 24.521 establece que la CONEAU tiene jurisdicción sobre el conjunto de instituciones universitarias, y son sus funciones la evaluación de proyectos de creación de nuevas instituciones universitarias; la evaluación externa de instituciones universitarias ya existentes; la acreditación de todas las carreras de postgrado en sus niveles de especialización, maestría y doctorado, y la acreditación de carreras de grado definidas como de interés público por poner en riesgo la salud, la seguridad, los derechos, los bienes o la formación de los habitantes. Para el cumplimiento de estas funciones se han aplicado criterios y procedimientos reconocidos internacionalmente, que incluyen la evaluación por parte de pares académicos.

La norma también prevé la posibilidad de crear agencias privadas de evaluación y acreditación. Se han creado dos, pero hasta ahora han tenido pocas actividades limitadas a evaluación externa de instituciones.

## AUTOEVALUACIÓN DE LA CONEAU

En oportunidad de la conmemoración de los diez años de funcionamiento de la agencia, en agosto de 2006 se firmó un convenio entre el Ministerio de Educación, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y El Caribe (IESALC) y la CONEAU, para realizar la evaluación institucional de esta entidad, la que consistiría en dos etapas, una autoevaluación de la agencia y una evaluación externa a cargo del IESALC, que conformaría un comité de expertos internacionales. Asimismo, se estableció un plazo de doce meses, con posibilidad de extensión por otros seis, para completar todo el proceso.

Con el fin de poner en marcha la autoevaluación se constituyó una Comisión de Autoevaluación, compuesta por los coordinadores técnicos de las áreas de evaluación institucional, de acreditación de carreras de grado y de carreras de postgrado; de los sistemas informáticos y de la subárea de evaluación externa; con la coordinación general del entonces Secretario

General, Lic. Néstor Pan, actual Presidente del organismo. En la Comisión se discutieron los lineamientos generales para esta etapa y se definieron los aspectos por evaluar y los criterios metodológicos que orientan el proceso. Cada paso propuesto fue analizado y aprobado por la comisión directiva de la CONEAU. Se estableció como objetivo central analizar cómo estaba cumpliendo las funciones que le asigna la Ley de Educación Superior desde el punto de vista de sus integrantes, considerando la visión de los actores del sistema universitario con quienes interactúa en el cumplimiento de dichas funciones, sin olvidar la perspectiva histórica de constitución y legitimación del organismo.

Con esta meta se recopilaron la normativa y documentos de trabajo producidos para organizar las actividades de evaluación y acreditación, se elaboraron descripciones del funcionamiento de las distintas áreas técnicas, y se entrevistó a directivos, coordinadores de área y responsables de las subáreas de la CONEAU, lo mismo que a funcionarios ministeriales y a rectores de instituciones universitarias que habían llevado adelante procesos de evaluación institucional, y se aplicaron encuestas *on line* a directores de carreras de grado y de carreras y proyectos de postgrado que habían desarrollado procesos de acreditación, y a pares académicos que evaluaron instituciones y esas carreras. Por último, se aplicaron encuestas al resto del personal de la CONEAU, incluyendo técnicos, asistentes, administrativos y encargados de servicios generales.

En el proceso se convocó a expertos para la elaboración y análisis de componentes específicos de la recolección de los datos, como son las entrevistas y las encuestas aplicadas. Asimismo, se designó un relator externo al organismo, con amplio conocimiento del sistema, quien tuvo a su cargo el análisis de la información y la incorporación de los aportes de varios integrantes, y la formulación de juicios que resultaron en la redacción del documento final. Este fue analizado, discutido y aprobado por la CONEAU. Así, el informe fue el producto de un trabajo colectivo en el

que participaron tanto directivos como técnicos del organismo, y como colaboradores externos, que contribuyeron tanto en construir la información como en elaborar el informe.

El informe de autoevaluación se centró en el planteamiento de problemas, con un enfoque histórico en el desarrollo de las distintas funciones. Cuenta con un cuerpo central y nueve anexos. Los anexos aportan información descriptiva sobre el organismo y detallan los resultados de encuestas y entrevistas.

## EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CONEAU

Como se ha señalado, la evaluación externa estuvo a cargo del IESALC, que integró un comité internacional coordinado por la entonces Directora del IESALC, Dra. Ana Lúcia Gazzola. Los expertos convocados para realizar la evaluación fueron el Dr. Salvador Malo (México), el Dr. Helgio Trindade (Brasil) y el Mgter. Jorge Landinelli (Uruguay), todos con amplísima experiencia en la evaluación de la Educación Superior y en el funcionamiento de agencias de evaluación y acreditación.

En julio de 2007 se realizó la visita del comité evaluador, el cual había recibido previamente el informe de autoevaluación, que se constituyó en la base documental de su tarea, a la que se sumaron otros documentos solicitados durante la visita.

Además, durante cuatro días mantuvieron entrevistas con los integrantes de la CONEAU y con distintos representantes del sistema universitario, según una agenda establecida con anterioridad.

En su informe, el comité internacional detalla cuál fue el enfoque de la evaluación externa realizada: “Para abordar el objeto de su estudio el *Comité* decidió analizar, de forma secuencial, primero el objeto de la acción de la CONEAU, es decir su misión y propósitos; proseguir después a revisar lo realizado, considerando sus instrumentos y procesos, los

recursos humanos a ello dedicados y la organización utilizada para la participación de los pares en las distintas tareas de evaluación; para concluir con el análisis del impacto que ha tenido la acción de la CONEAU tanto en la inserción y difusión de la cultura de evaluación dentro del sistema universitario argentino, como en sus efectos en la calidad misma de la Educación Superior.”<sup>11</sup>

También se agrega que “Lo anterior se hizo comparando lo señalado en el Informe de Autoevaluación con lo expresado por los distintos actores de la educación superior argentina entrevistados.

Entre estos últimos, el *Comité* conversó con varios de los miembros de la Comisión y con parte sustantiva del personal técnico de la CONEAU, con responsables institucionales de la evaluación, con pares evaluadores, con varios rectores y con funcionarios gubernamentales ligados a las actividades y operación de la CONEAU.”<sup>22</sup>

Los puntos centrales que se destacan favorablemente en el Informe sobre la actuación de la CONEAU, se refieren a la cantidad y calidad del trabajo realizado en cuanto a la cobertura de instituciones evaluadas y carreras acreditadas; la inserción de la cultura de la evaluación en el sistema universitario y su posicionamiento como factor clave para el sostenimiento de dicha cultura; la independencia de criterio, los recursos humanos y tecnológicos con que se ha manejado; los instrumentos y marcos de referencia aplicados, y las actividades de capacitación, reclutamiento y seguimiento del banco de evaluadores.

Además, se señalan como factores positivos: la legitimidad alcanzada por el organismo, la implementación y revisión en el tiempo de las acciones llevadas adelante; la satisfacción de los usuarios; la estima

1 La versión preliminar del Informe de Evaluación Externa de la CONEAU se encuentra publicado en la página del organismo, <http://www.coneau.gob.ar/archivos/InformeEvExCONEAU.pdf>.

2 Idem.

hacia el personal de la CONEAU y hacia la existencia misma de la organización, así como el intercambio y cooperación internacional desarrollados.

Como aspectos que demandan atención por los problemas que ocasionan o pudieran ocasionar, se observa la posible sobrecarga de actividades futuras, lo que podría acentuar inconvenientes presentes. Señala algunos de ellos, como la influencia que las limitadas estructura, organización e infraestructura puedan tener en la dinámica organizacional, y la percepción que tienen ciertos sectores en el sentido de que prevalece una sola visión acerca de la Educación Superior, en particular, en la evaluación de carreras de postgrado.

Finalmente, el Informe compara la actuación de la CONEAU con las prácticas internacionales. Para ello toma como referencia las “*Guidelines of Good Practice*” de la *International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education* (INQAAHE), en cuanto al funcionamiento del gobierno del organismo; los recursos humanos, financieros y materiales; el control de calidad; la difusión pública de la información; la relación con las instituciones; los requisitos para el desempeño institucional y de programas; los requisitos para la autoevaluación institucional y la información que la institución proporciona; la evaluación de las instituciones y programas; las decisiones adoptadas; la existencia de sistemas de apelación, y la cooperación con otros organismos.

Se concluye que el accionar de la CONEAU se ajusta a las buenas prácticas establecidas por el organismo internacional.

## DESPUÉS DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Tanto el proceso de autoevaluación como la evaluación externa posibilitaron a la agencia reflexionar sistemáticamente sobre su actuación y las tareas que le competen en el corto, en el mediano y en el largo

plazos. Esta reflexión le ha permitido a la CONEAU determinar algunas líneas prioritarias de gestión para el mejoramiento del organismo, en el cumplimiento de las funciones que le fueran encomendadas por la Ley de Educación Superior.

Entre las actividades llevadas adelante se mencionan la realización de talleres con las máximas autoridades universitarias para profundizar sobre el impacto, los problemas planteados y las soluciones posibles en el desarrollo de aquellas funciones, como fueron los encuentros con rectores universitarios que abordaron la evaluación institucional y la acreditación de carreras de postgrado.

Asimismo, se ha encarado un trabajo interno para mejorar el empleo de la información presentada por las instituciones y una mayor integración de las funciones, a partir de una eficiente incorporación de los resultados de evaluación (informes y resoluciones) de un área en las tareas de las demás.

Desde el punto de vista organizacional, estos objetivos han contribuido a dinamizar los mecanismos decisorios y a jerarquizar y consolidar una estructura funcional que acompañe esos desarrollos y la previsible expansión de las actividades.

Además, esto ha necesitado de esfuerzos para obtener los incrementos presupuestarios que tales acciones requieren.

La CONEAU se encuentra en el camino de la realización de este cometido, sabiendo por la experiencia acumulada, que la evaluación institucional aporta un diagnóstico provisorio, el cual sustenta la gestión hasta el próximo momento de reflexión. ▲

---

\* Nora Rovegno estuvo a cargo de la coordinación técnica de la evaluación institucional de la CONEAU.

# Implementación de sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad en universidades: Caso Universidad Católica de Honduras “Nuestra Señora Reina de la Paz”

Claudia Raudales de Napky  
Francisco Gerardo Castro  
Universidad Católica de Honduras, UNICAH



## A

### ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

La Universidad Católica de Honduras “Nuestra Señora Reina de la Paz” es una institución de Educación Superior fundada en 1993. Desde su creación ha tenido un crecimiento sostenido. A la fecha tiene una matrícula de aproximadamente 15000 estudiantes en el nivel nacional; su oferta académica contempla los tres estadios académicos, con 14 carreras en el nivel de pregrado, 9 programas de maestría, 3 de especialidad y 1 de doctorado.

### CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

El crecimiento de la Universidad Católica de Honduras se fundamentó en una estrategia de cobertura geográfica. Actualmente, la institución cuenta con ocho sedes o campus en el nivel nacional, una sede o campus corporativo y una sede o campus de espiritualidad. En términos organizacionales, la Universidad Católica tiene un alto nivel de homogeneidad, con una relativa diferenciación estructural basada en un modelo burocrático.

Uno de los principios estratégicos de la Universidad Católica desde su fundación ha sido la aplicación de la filosofía de la calidad total.

Este principio, aunado a la rápida expansión de la institución en términos de cobertura geográfica y matrícula de estudiantes, derivó en implementar un sistema de trabajo que garantizara la calidad de la educación y la uniformidad en la prestación de servicios en cualquier sede de la Universidad, la integridad de la filosofía institucional, el espíritu de unidad de cuerpo y la productividad del personal.

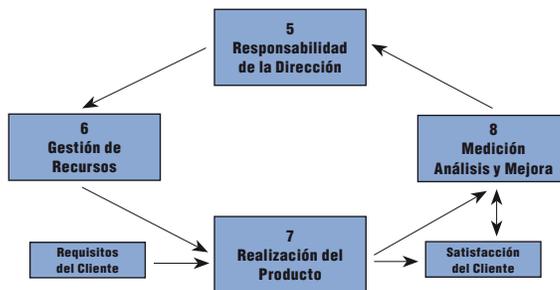
Por las razones descritas en este contexto, la Rectoría de la Universidad Católica tomó, en el año 2000, la decisión estratégica de implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad.

En 2003 la Universidad Católica de Honduras logró la certificación bajo la norma ISO 9001: 2000, de los servicios de educación en los niveles de pregrado y postgrado en el campus Sagrado Corazón de Jesús, ubicado en la capital de la República.

## CONCEPTUACIÓN DEL MODELO

El modelo de gestión que la Universidad adoptó para implementar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad, se basó en el modelo de gestión por proceso sugerido por la norma ISO 9001:2000 y presentado en la Figura 1.<sup>1</sup>

**FIGURA 1**  
*Modelo de gestión de la Norma ISO 9001:2000*



La implementación del modelo se fundamenta en los siguientes principios de la gestión de la calidad total:

1. El modelo de gestión orienta a que la organización satisfaga los requisitos establecidos por el cliente.
2. El liderazgo activo de la alta dirección orienta la mejora continua hacia la satisfacción de las expectativas de los clientes.
3. El reconocimiento del papel y compromiso de las personas de la organización.
4. La necesidad de configurar la operación de la organización desde un esquema de procesos.
5. La conceptualización sistémica de la organización.
6. El imperativo de la mejora continua de los procesos de la organización.

7. Un enfoque directo y con hechos a la toma de decisiones.
8. La necesidad de establecer relaciones de beneficio mutuo con proveedores.

## IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

En la implementación del sistema de gestión y aseguramiento de la calidad en la Universidad Católica de Honduras, se identifican tres fases.

### Introducción del sistema

La alta dirección tomó la decisión estratégica de comenzar el proyecto de gestión y aseguramiento de la calidad en el campus Sagrado Corazón de Jesús, en la ciudad de Tegucigalpa. En cuanto a la organización para implementar el proyecto, se creó una dirección en el nivel ejecutivo, que lo impulsó con el apoyo de la alta dirección, y se desarrollaron diplomados para los niveles medio y operativo, y un programa de maestría para el nivel directivo, facilitando el manejo de un lenguaje común.

La Universidad tuvo que hacer esfuerzos en el cambio actitudinal hacia una cultura de calidad y modificaciones de tipo orgánico, variando su estructura de matiz burocrático, a una forma matricial. Estos cambios aceleraron la implementación de un sistema de trabajo basado en procesos. El cambio de tipo orgánico y en formas de trabajo derivó en la adopción de una estructura documental pertinente, que le permitió a la Universidad un flujo de información que facilitara la estandarización de los procesos de trabajo.

### Enfoque de procesos y estandarización

Una de las fases que involucró considerable tiempo y esfuerzo para la institución fue adoptar el enfoque de procesos. Las razones asociadas subyacen en la modificación de una estructura funcional y en patrones culturales.

<sup>1</sup> Adaptado de la norma ISO 9001:2000.

El enfoque de procesos obligó a la Universidad a adoptar el modelo descrito en la Figura 2

**FIGURA 2**  
*Esquema genérico de un proceso*



Lo anterior planteó retos tales como conceptualizar desde la óptica de proceso, la naturaleza del servicio de Educación Superior, y establecer marcos de referencia para la comprensión de aspectos fundamentales en la prestación de servicios tales como: ¿Quién es el cliente?, ¿Qué es producto para la Universidad?, ¿Cuál es el proceso central de la Universidad?

Una vez superada esta etapa, la identificación, mapeo, jerarquización y documentación de procesos implicó un trabajo de relativa sencillez.

### Ajustes del modelo y certificación

El modelo de gestión de procesos implementado por la Universidad tuvo dos ajustes significativos:

1. El paso de un sistema documental a un sistema de gestión generador de indicadores que faciliten la toma de decisiones con base en hechos.
2. La implementación del ciclo de *shewart* o ciclo de mejora continua en la gestión y auditoría del sistema.

Para la Universidad, la certificación de calidad bajo la norma ISO 9001:2000 fue una consecuencia de las distintas acciones desplegadas desde la alta dirección hasta los niveles operativos institucionales. La certificación de calidad permitió demostrar que el sistema de gestión y aseguramiento de la calidad es eficaz y conveniente para los intereses de la organización.

La alta homogeneidad de la organización facilitó extrapolar el modelo de gestión a los distintos campus o sedes universitarias dispersas en el país.

### LECCIONES APRENDIDAS

El proceso de implementación del modelo de gestión y aseguramiento de la calidad ha sido una lección de cambio controlado y aprendizaje organizacional; de seguido se resaltan las principales lecciones aprendidas:

#### *En relación con el compromiso de la alta gerencia:*

La implementación y el mantenimiento del sistema de gestión y aseguramiento de la calidad se han logrado gracias al apoyo de la alta dirección.

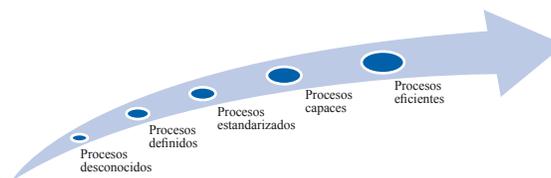
El liderazgo de la Rectoría ha desempeñado un papel fundamental en esta experiencia de cambio organizacional.

#### *En relación con la evolución del sistema de gestión y aseguramiento de la calidad:*

Autores como Keenan<sup>2</sup> señalan que existen etapas bien diferenciadas en la evolución de un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad.

Esta evolución se puede apreciar en la Figura 3.

**FIGURA 3**  
*Evolución de los procesos en los sistemas de calidad*



Contrastando el modelo de Keenan, el sistema de gestión y aseguramiento de la calidad de la Universidad Católica ha logrado evolucionar los primeros tres estadios o niveles.

Actualmente, la organización está impulsando la gestión por indicadores claves y construcción de tableros de comando, lo que permitirá, desde el punto de vista

2 Ver Fazel, Salegma, G.(2000) Obstacles to implementing quality. *Quality Progress*, 7.53-57

de control estadístico de calidad, una medición de las variaciones de los procesos y detectar acciones de mejora e identificación de acciones correctivas.

***Implementación de técnicas gerenciales más avanzadas de la gestión empresarial en la gestión educativa:***

En la medida en que ha madurado el sistema de gestión y aseguramiento de la calidad, la institución se ha dado cuenta de la necesidad de integrar técnicas y criterios gerenciales más avanzados, con el propósito de mejorar la gestión de la Universidad.

La institución plantea –de manera imperativa– la necesidad de sistemas de información más robustos, que le permitan en tiempo real obtener los datos pertinentes de los distintos procesos de valor y apoyo, así como un sistema de indicadores que le posibiliten controlar las desviaciones y plantear las acciones correctivas pertinentes.

**REFERENCIAS**

1. Barnard,W. Defeo,J. (2004). *Más allá del seis sigma*. (1ª. Edición). España.: McGraw-Hill Interamericana.
2. Escalante Vásquez, E. (2004). *Seis sigma, Metodologías y técnicas*. (1ª. Reimpresión). México.: Editorial Limusa.
3. Galloway, D. (2002). *Mejora continua de procesos*. (2ª. Edición). Barcelona, España.:Editorial Gestión 2000.
4. Chua,R. Defeo,J. Gryna,F. (2007). *Análisis y planeación de la calidad. Método Juran*.(5ª. Ed.). Mexico.:McGraw-Hill.
5. Kubiak, T. (2003). Quality Management Multiple choice, What is the best system? *Quality Progress*, 7. 25-45.
6. Fazel, F. Salegna, G. (2000) Obstacles to implementing quality. *Quality Progress*, 7. 53-57. ▲

**ELECCIÓN DE NUEVOS MIEMBROS AL CONSEJO DEL CCA**

El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, CCA, es un organismo regional integrado por doce miembros, siete de los cuales son representantes nacionales y cinco son representantes por los sectores: académico público y privado, gubernamental, profesional y estudiantil de Centroamérica.

De acuerdo con el artículo 4 del Estatuto del CCA, los miembros del Consejo son electos por un periodo de cuatro años y los representantes estudiantiles por dos años.

Cumpliendo con lo estipulado, el 1 de octubre del año en curso deben ser electos tres representantes nacionales, dos representantes por sector y la representación estudiantil, junto con sus respectivos suplentes, para que participen activamente en la segunda Sesión Ordinaria de noviembre. Terminan su periodo el representante de Guatemala, MSc. Juan Alberto Martínez Figueroa, la representante de Nicaragua, MSc. Maribel Duriez González y el representante por El Salvador, Ing. Mario Fredy Hernández. Por las universidades privadas, la MSc. Evelyn Jacir de Lovo, por los Ministerios de Educación había ocupado el cargo el Dr. Orlando Morales Matamoros; y en el caso de la representación estudiantil finaliza la Licda. Lourdes Roxana Santizo Sosa.

Al ser el CCA un organismo multinacional y multisectorial, sus procesos de elección deben ser muy amplios y participativos como lo estipula el Artículo 9 del Estatuto. La convocatoria al proceso de elección de nuevos miembros y el procedimiento que debe utilizarse son dados a conocer por el CCA por medio de su sitio web donde se podrá acceder a un espacio con toda la información requerida. ▲

# Un despertar a la transparencia: Agencia para acreditar la calidad académica de la Educación Superior

Roberto Canek  
Comisión Pro-tempore Agencia Acreditación, Guatemala



Las agencias de acreditación de la calidad académica en unos casos han sido establecidas por el Estado, y en otros, por la comunidad académica; también las hay por iniciativa de los gremios o colegios profesionales. En Guatemala, la creación de la Agencia es un proceso en ejecución que está abierto a la participación de los sectores y entidades vinculadas a la Educación Superior que, libre y voluntariamente, deseen aportar su esfuerzo al proyecto.

La libertad inherente a este esfuerzo es la que surge de la capacidad interior del ser humano de elegir su actitud ante lo que sucede. Más importante aun, es que esa actitud sea de respeto a la libertad de los demás. El espíritu de libertad está en el propósito del proyecto, ya que acreditar públicamente la calidad de programas o instituciones de Educación Superior en Guatemala, será una opción que libremente podrá tomar cada universidad. Por lo tanto, el hecho de acreditarse trascenderá a la tentación del consumismo mercantilista o político.

Este proyecto se enfocará en asegurar a la sociedad, la calidad en la formación de las nuevas generaciones, acto de suprema justicia, pues implica trasladar de generación en generación el conocimiento, tanto

el que se heredó de nuestros ancestros, como el aportado por nuestra generación; ese es un legado indispensable para la Guatemala del mañana.

La justicia en la acepción del obrar virtuoso, se guía por la verdad, el derecho y la razón; esta idea complementada con la reciprocidad exige dar en contraprestación lo recibido y otro tanto. He aquí el rol de la universidad en el contexto de la sociedad y sus generaciones.

Evidentemente, en esa justicia está inmerso el “desarrollo” –que en palabras de Pablo VI<sup>1</sup>– “es el nuevo nombre de la paz”, creadora de ámbitos de concordia y vínculos que promueven un clima de confianza. Honrar esa confianza, explica y justifica con creces la exigencia social de que la universidad rinda cuentas sobre la calidad de su trabajo: la pertinencia y relevancia de la Educación Superior. ¡Grave compromiso el de la universidad guatemalteca!, dada la “absoluta autonomía” que le otorga nuestra Carta Magna a la comunidad universitaria y a cada una de las universidades en lo individual. ▲

1 Paulo VI. Carta Encíclica: *Popularum Progressio*, Página 76. Del 26 de marzo de 1967.



# Tendencias de acreditación y su RELACIÓN con las unidades de evaluación en las instituciones de Educación Superior

Graciela Rodríguez de Flores  
Universidad Don Bosco, El Salvador

**E**

l estado de cambio en el que vivimos impacta en los procesos y resultados de las instituciones de Educación Superior, lo que ha generado en los niveles nacional e internacional, el desarrollo de proyectos como los impulsados por el CSUCA con la elaboración del Plan Estratégico PIRESC III, los procesos de autoevaluación estimulados por el SICEVAES, el proyecto de armonización de los créditos académicos y diferentes iniciativas de universidades privadas, así como la creación de agencias acreditadoras nacionales y regionales, entre las que destacan: el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, CCA; la Agencia Centroamericana de Acreditación de Postgrados, ACAP; la Agencia Centroamericana de Acreditación de Programas de Arquitectura y de Ingeniería, ACAAI; la Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, CdA, y el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES.

La globalización, la escasez de recursos, las condiciones socioeconómicas de la Región y el reto de ser competitivos, hacen imperioso contar con mecanismos

que faciliten la movilidad estudiantil y profesional, por lo que cada día más van tomando auge los procesos de acreditación.

La acreditación es el reconocimiento público de la calidad, constituye la garantía pública de que la institución o programa cumple con un determinado conjunto de estándares de calidad. Se fundamenta en la autoevaluación, proceso que permite: diagnosticar, mejorar, dar garantías, alimentar la toma de decisiones, crear confianza, fomentar la autorregulación y, entre otros, crear un sistema de información para la gestión. Conlleva desafíos y retos importantes en las instituciones y la necesidad de hacer inversiones para ejecutar los proyectos de mejora e internalizar la cultura de evaluación en todos los actores del proceso educativo.

En la Región el abordaje del tema ha llevado a definir dos caminos, desde el punto de vista del “para qué” la autoevaluación, el primero consiste en considerarla para la mejora, y el segundo en considerarla con fines de acreditación; cualquiera de los dos tiene como propósito fundamental el mejoramiento continuo, y

el decidir por una u otra responde a las políticas que cada institución ha definido para desarrollar estrategias que coadyuven a la mejora de la calidad de la Educación Superior.

En la última década se han consolidando sistemas de acreditación institucional o de programas, tanto en el nivel de agencias nacionales como regionales, lo que da paso al inicio de sistematización de los datos, estadísticas de indicadores, acreditación de procesos, y a la oportunidad de que la sociedad tenga más información sobre la calidad de las instituciones de Educación Superior, en el marco de rendición de cuentas.

El impulsar estos procesos requiere de una organización, por lo que en algunas instituciones se han creado comisiones de trabajo, y en otras, unidades dentro de facultades o vicerrectorías, e incluso hasta se han creado instancias dependientes de la rectoría, con el objeto de actuar como una entidad externa y agilizar las acciones para impulsar los cambios hacia la mejora de la calidad. El nacimiento de estas unidades, en esencia, busca impulsar el cambio y sinergia en la comunidad universitaria, crear el ambiente, sensibilizar a la comunidad hacia el cambio y ejecutar proyectos en términos de mejoras concretas de la docencia, la investigación, la extensión y la gestión.

El contar con agencias de acreditación ha permitido que al interior de las instituciones, las acciones de mejora fueran tomando forma desde su misma organización y administración, para afinar los mecanismos de evaluación y seguimiento, así como la recopilación de evidencias hasta desarrollar acciones que puedan agilizar el logro de objetivos estratégicos.

Las agencias han ido desarrollando documentación del proceso, capacitación, foros de calidad y los instrumentos que con los procedimientos, los criterios y estándares, han permitido que las instancias desarrollen estrategias que posibiliten contar con evidencias del cumplimiento de los estándares al interior de las instituciones, y en otros casos, a establecer las acciones para desarrollar los procesos que con el tiempo

vayan permitiendo acercarse al cumplimiento de los estándares. Contar como Región con agencias de acreditación, es una fortaleza que abona a los intereses de las instituciones, que sirve de estímulo y reto para apresurar las acciones, de manera que se pueda dar el paso y vivir la experiencia de someterse en forma voluntaria a un proceso de acreditación.

Lo más beneficioso de los procesos de acreditación y de su materialización a través de las agencias, es la experiencia institucional: con la autoevaluación interna, la evaluación externa y el compromiso con el plan de mejoramiento como resultado de la autoevaluación. Además, como centroamericanos, con la experiencia de los procesos de acreditación, podemos tener referentes, intercambios y por sobre todo, aprendizajes relevantes en pro de la mejora de la gestión y evaluación del servicio prestado.

Para someterse a procesos de acreditación es preciso considerar los siguientes tres puntos: primero, se requiere de la decisión institucional, decisión en la que tiene mucho peso el trabajo ejecutado al interior de las instituciones, las unidades técnicas de evaluación, las oficinas para la autoevaluación y acreditación, como impulsoras de los procesos y asesoras de las unidades; segundo, la credibilidad de la agencia acreditadora, la confianza que genera, y en tercer lugar, que a la vez es punto de partida y de llegada, el compromiso con la calidad, para acceder al punto de exponerse externamente, que es lo que hacen las instituciones convencidas de que el mismo proceso es una experiencia que las apoya en su proceso de mejora continua.

Los reglamentos, procedimientos y manuales de las agencias de acreditación, son instrumentos claves en la gestión al interior de las instituciones, como referencia para definir y fortalecer las acciones por implementar. Otro aspecto importante de resaltar lo constituyen los evaluadores de las agencias de acreditación, que son profesionales de gremios, universidades e instituciones de toda la Región, quienes a través de la visita de evaluación externa, confrontan

a la comunidad con la experiencia de ser interpelada por colegas externos, lo que hace cambiar la perspectiva, la experiencia: es pasar de la teoría a la práctica, es confrontarse con colegas desde otros roles, es realmente conseguir interiorizar y comprometerse con la mejora. Hablar de acreditación no es una moda, como algunos lo pueden catalogar, constituye un medio, no un fin dentro de las estrategias de las instituciones para apostar a la mejora continua. ¡Qué mejor forma de hacerlo que someterse en forma voluntaria a procesos de acreditación, institucionales o de programas, con el compromiso de rendición de cuentas

a la sociedad, del servicio que prestamos, y como un signo del compromiso de brindar una oferta educativa pertinente y relevante, acorde con los tiempos!

Estas experiencias se pueden vivir mediante el compromiso y liderazgo de las instituciones, utilizando como medio para abrir brecha, monitorear el cambio y servir de elemento catalizador de las unidades técnicas de evaluación, como un puente entre lo cotidiano y la visión de largo plazo, en pro de la mejora de la calidad en nuestras instituciones, cuyos esfuerzos son reconocidos y respaldados por las agencias de acreditación. ▲

## La Agencia Centroamericana de Acreditación de Programas de Arquitectura y de Ingeniería, ACAAI

*comparte su experiencia en la acreditación regional de estos programas*

### Procesos de Acreditación

Como respuesta a la primera convocatoria por parte de ACAAI para procesos de acreditación, presentaron solicitud once (11) programas de la Región, entre ellos, nueve (9) de ingeniería de distintas especialidades y dos (2) de arquitectura. Los equipos de pares evaluadores han visitado ya seis de los programas en proceso de acreditación. Las visitas de evaluación se iniciaron en abril de 2009 y el fallo final de acreditación para los programas visitados, lo ofrecerá el Consejo en la segunda sesión de 2009, programada para julio en Tegucigalpa, Honduras.

Se espera convocar para los próximos procesos de acreditación, a finales de julio de este año, con las mejoras incluidas en el manual y en los procesos, gracias a la experiencia de la primera convocatoria. Se ha aprendido y se ha obtenido una experiencia valiosa. El trabajo en equipo, sostenido y responsable, ha sido el factor clave en el éxito de estos procesos. Al mismo tiempo se han identificado oportunidades de mejora, las cuales se considerarán en la próxima convocatoria para procesos de acreditación.

### Proyecto Aprobado

La ACAAI ha sido favorecida con la aprobación de un proyecto de fondos no reembolsables por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El proyecto se denomina: **Estrategia regional de evaluación y acreditación de programas de arquitectura y de ingeniería en Centroamérica**. Se espera que, al finalizar el proyecto, la ACAAI esté en condiciones de ser acreditada por el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA) y, posteriormente, reconocida por el Washington Accord y la Unión Internacional de Arquitectos (UIA). En este sentido, la agencia ya participó, en mayo de 2009, en la reunión de la Comisión de Educación de la UIA, celebrada en París, Francia, y se están gestionando acercamientos con el Washington Accord. Lo anterior constituye parte de las evidencias de que ACAAI cumple y camina con pasos firmes y seguros, manteniendo sus valores (transparencia, objetividad, equidad, respeto e independencia), hacia el logro de su visión: **“Ser la institución líder de reconocimiento internacional para la acreditación de programas de arquitectura y de ingeniería en la Región Centroamericana”**. ▲

# Mecanismos de Aseguramiento de la calidad: El PAPEL del evaluador externo

Sugey Montoya Sandí  
Área de Aseguramiento de la Calidad, CCA



E

l dinamismo de un mundo cambiante y la lucha existente por lograr avanzar hacia la integración de la Región Latinoamericana, exigen a las Instituciones de Educación Superior (IES) redoblar sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de la Educación Superior y su pertinencia, con el fin de incidir en el desarrollo de nuestras sociedades.

Hoy, más que nunca, el tema de aseguramiento de la calidad está sobre la mesa de discusión en diversas instituciones y organismos, que orientan sus esfuerzos a velar por la calidad de la Educación Superior ofrecida a nuestras sociedades. La Dra. María José Lemaitre define el término aseguramiento de la calidad como “una denominación común para una diversidad de mecanismos tendientes a controlar, garantizar y promover el mejoramiento de la calidad de las instituciones de educación superior” (Aseguramiento de la Calidad en América Latina, Noviembre, 2007, p. 2). Es así como, los procesos de autoevaluación y cada vez con más fuerza, la acreditación, se consolidan como los medios más eficaces para obtener los más altos niveles de calidad, frente a la creciente necesidad internacional en torno a procesos de calidad.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) obtienen ventajas de la autoevaluación al visualizarse como “un proceso abierto de autoanálisis y autoevaluación de fortalezas y debilidades actuales, con el objetivo de controlar y mejorar la calidad” (W. Gerlach, 2007, p. 199). Una vez realizada la autoevaluación, el paso siguiente es la evaluación externa, la cual facilita una mirada igualmente rigurosa de la labor de las instituciones, agencias y organismos que buscan el mejoramiento de la calidad de la Educación Superior. Esta reflexión externa, más que estar orientada a encontrar “fallas” o debilidades, representa la posibilidad de fortalecer su quehacer a partir de la realimentación de expertos o expertas, en aras de la búsqueda de la mejora continua y el perfeccionamiento de los mecanismos que les permiten cumplir con sus objetivos.

Si bien es cierto las IES son las primeras responsables de asegurar la calidad de sus carreras y programas, también las agencias de acreditación de la Educación Superior deben consolidar su esfuerzo, sometiéndose a procesos de autoevaluación y evaluación externa. Según el profesor David Woodhouse, presidente de la Red Internacional de Agencias para el Aseguramiento

de la Calidad de la Educación Superior (INQAAHE), “las agencias destinan la mayor parte de su tiempo a evaluar los establecimientos de educación superior, y difícilmente podrían escapar a la exigencia de someterse a sí mismos a la evaluación” (Algunas reflexiones acerca de la revisión externa de la calidad: conceptos, implementación y evaluación, p. 16).

Al igual que las IES, las agencias de acreditación deben buscar asegurar la calidad de sus modelos y estándares, sometiéndose a procesos de autoevaluación y de evaluación externa, que les permitan responder a las exigencias del contexto internacional, y que den fe de un constante esfuerzo por mejorar su calidad. En esta línea, la UNESCO, por medio del documento *Guidelines for Quality Provision in Cross Border Higher Education*, recomienda que las agencias u organismos de acreditación “desarrollen sistemas de aseguramiento interno de la calidad y se sometan a evaluaciones externas periódicas” (2005, p.20).

En Centroamérica, el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA), se constituye como el órgano oficial de segundo nivel encargado de acreditar agencias de acreditación que deseen someterse voluntariamente a un proceso de evaluación externa, contribuyendo de esta forma a impulsar el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de calidad en la Región.

## LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EXTERNA: EL PAPEL DEL EVALUADOR

La evaluación externa es un proceso de análisis y valoración riguroso, sistemático e independiente, que tiene como fin último la mejora continua de la calidad de las acciones de las IES y de las agencias, así como el rendimiento de cuentas ante la sociedad.

El papel que desempeña el equipo de evaluadores en estos procesos es preponderante, ya que los hallazgos y las valoraciones que realicen, constituyen un importante elemento que le brindará al organismo acreditador,

un conocimiento del cómo las IES o las agencias llevan a cabo sus acciones, en relación con el modelo evaluativo que el organismo acreditador propone.

Cabe destacar que el papel del equipo de evaluadores, mediante sus valoraciones y recomendaciones, permite visualizar experiencias y fortalecer, desde diferentes ópticas, la calidad de las agencias y, por lo tanto, de las IES.

## ¿CUÁLES DEBEN SER LAS CARACTERÍSTICAS DE UN EVALUADOR DEL CCA?

Al realizar una revisión del papel que debe ejecutar un evaluador externo de acuerdo con algunas instituciones y agencias de acreditación reconocidas internacionalmente, se pueden identificar ciertas tareas básicas que ellos deben desarrollar:

- Estudio del contexto del sistema de Educación Superior donde se desarrolla la institución, programa o agencia por evaluar: esto permitirá contextualizar las acciones de la unidad evaluada, conocer sus particularidades y promover recomendaciones y valoraciones que partan de tales particularidades.
- Análisis del informe de autoevaluación y de los planes de mejora presentados: los evaluadores deberían contrastar el contenido del informe de autoevaluación con su experiencia en la visita *in situ*, lo que conlleva la necesidad de identificar vacíos y fortalezas, los cuales deben ser analizados posteriormente. Es importante considerar que la visita implica dialogar con diferentes actores del proceso, de manera que el equipo tenga mayor contacto con el contexto y particularidades de la institución de Educación Superior o agencia y, por supuesto, los criterios para valorar el estado de la calidad de esta.
- Visita a la sede de la institución o programa por evaluar: esta permite al evaluador y su equipo

mantener un contacto permanente con las fuentes; una responsabilidad fundamental de estos procesos es el fortalecimiento de la cultura de calidad, por lo que el equipo deberá valorarlos.

- Elaboración de un informe de evaluación externa donde se refleje de forma objetiva, en qué medida la institución o programa cumple con los criterios y estándares del ente acreditador, y en qué medida es necesario incorporar otros aspectos por mejorar en el plan presentado.

En el caso del CCA, la labor del equipo de evaluadores gira en torno a un compromiso estipulado en el Artículo 30 de su Reglamento de Acreditación. Primero, los evaluadores se comprometen éticamente con el proceso que llevan a cabo, y hacen constar que no están en ningún tipo de circunstancia que los coloque en una posición de conflicto de intereses, esto en cumplimiento del Código de Ética del CCA. El paso por seguir es que los evaluadores asuman la responsabilidad de estudiar las normas, procedimientos, requisitos y otros instrumentos de este organismo. También, el equipo de evaluadores debe obtener de los solicitantes, tanto información documental como de opinión. En este proceso deben triangular, realizando entrevistas a los usuarios de la agencia.



Posteriormente, el equipo de evaluadores externos realizará un diagnóstico de los datos proporcionados por la agencia a evaluar y de la información obtenida durante la visita *in situ*. Este debe consignarse en un informe, con la suficiente información, que brinde insumos al Consejo del CCA, para tomar una decisión consistente.

## ¿CUÁL DEBE SER EL PERFIL DE UN EVALUADOR EXTERNO?

Tener bien definido el perfil que debe cumplir un evaluador, permite que este se convierta en una “vía para establecer mecanismos preventivos que facilitan la mejora continua y aportan transparencia e independencia al sistema de evaluación, certificación o acreditación” (ANECA, 2003, p.3).

Para poder cumplir eficaz y eficientemente con su labor, los evaluadores externos deben poseer ciertos requerimientos esenciales, tanto en el nivel académico como en el personal:

### *Nivel académico:*

- Experiencia en el campo del aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (ECA, Principles for the Selection of Experts, 2005, p.2)
- Experiencia académica y profesional, según su disciplina
- Conocimiento de los sistemas de evaluación y acreditación en el nivel internacional
- Conocimiento en torno a la gestión universitaria, lo cual implica experiencia universitaria y, particularmente, en investigación.

### *Nivel personal:*

- Capacidad para emitir juicios valorativos imparciales y objetivos
- Actitud constructivista que busque la mejora continua

- Excelente comunicación oral y escrita
- Capacidad de trabajo en equipo
- Cumplimiento de los requerimientos de confiabilidad del ente acreditador
- No estar en una posición de conflicto de interés debido a “vínculos académicos, institucionales o familiares, o bien de amistad o enemistad personales” (CONEAU, 2006, p.7).

Para el CCA el perfil de un evaluador es esencialmente técnico. Un profesional que aspire a ocupar este cargo debe cumplir con tres requerimientos de acuerdo con el Artículo 29 del Reglamento de Acreditación:

- a) Ser un profesional experimentado en el campo de la Educación Superior y en su respectiva área profesional.
- b) Tener reconocida competencia en los ámbitos de la docencia, la investigación, la administración universitaria y su ejercicio profesional.
- c) Poseer conocimiento y experiencia sobre los sistemas de evaluación y acreditación.

## COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE EVALUADORES

De acuerdo con *ECA Principles for the Selection of Experts*, la cantidad de integrantes del equipo de evaluadores depende del conjunto de competencias de cada uno. ECA también recomienda que en el equipo de evaluadores se contemple la equidad de género.

En el caso del CCA, el Reglamento de Acreditación establece en el Artículo 31, que la cantidad de integrantes del equipo de evaluadores dependerá del tamaño y complejidad del organismo o agencia por evaluar, siendo la cantidad mínima de 3 integrantes, uno de los cuales debe ser del país del organismo solicitante.

Los aspirantes a evaluadores del CCA deben participar en un proceso de capacitación presencial y virtual organizado por este organismo, que les otorgue la idoneidad para su desempeño al ejecutar una evaluación externa basada en el modelo evaluativo del CCA.

Por otra parte, cabe aclarar que una vez que el CCA haya comunicado la conformación del equipo de evaluadores a una agencia solicitante, esta tiene la posibilidad de objetar por escrito y con la debida justificación, tal conformación (Artículo 28, Reglamento de Acreditación).

## JUICIOS EMITIDOS POR EL EQUIPO DE EVALUADORES EXTERNOS

Conviene preguntar ¿cómo se garantiza la objetividad del evaluador externo al emitir juicios? Es difícil que los juicios o valoraciones que realiza una persona, no se vean influenciados por la subjetividad.

De acuerdo con la experiencia de la Dra. Lemaitre, uno de los problemas que se observan en los informes de evaluación externa consiste en que los evaluadores emiten comentarios personales, en lugar de juicios basados en la agencia, sus características y en el cumplimiento de los criterios y estándares del modelo de acreditación que se está aplicando.

En el caso del CCA, el Ing. Mario Fredy Hernández, actual coordinador de la Comisión Técnica, aclara que es muy importante, al realizar la visita *in situ*, que los evaluadores se liberen de cualquier tipo de sesgo o prejuicio, y eviten efectuar juicios con base en sus propios criterios de excelencia.

De este modo, se puede decir que una de las formas de paliar la intervención de la subjetividad en los juicios emitidos por los evaluadores, radica en el “rigor metodológico, la ética y el profesionalismo” (Hernández, Mario Fredy, 2006) con que los evaluadores consignent sus hallazgos en el informe de evaluación externa.

Además, el CCA le brinda apoyo a su equipo de evaluadores, con una serie de instrumentos que fortalecen la rigurosidad de las valoraciones ofrecidas.

## CONCLUSIÓN

El contexto internacional apunta al desarrollo de mecanismos que aseguren la calidad de la educación en todos los niveles, ya que la “competencia por la calidad requiere automáticamente del aseguramiento de la calidad y su reconocimiento internacional. Ningún sistema educativo, sea privado o público, puede rehuir de ello, si quiere sostenerse con éxito” (W. Gerlach, J. 2007, p.205).

Cuando se trata de buscar la calidad de las propias acciones, la mirada externa se constituye en una muestra de confianza, la cual se torna más clara y precisa si se realiza a través de un lente formado de experiencia, metodología, estándares y criterios de calidad, que garantizan el éxito de los procesos de evaluación externa, como medios para mejorar continuamente la calidad de la Educación Superior brindada a nuestras sociedades latinoamericanas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, (2003). Convocatoria de evaluadores y auditores de la ANECA. p. 3 [en línea] Disponible en: [www.uca.es/web/.../convocatoriaevaluadoresyauditoresaneca.pdf](http://www.uca.es/web/.../convocatoriaevaluadoresyauditoresaneca.pdf) (consultado el 12 de marzo de 2009).
- Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, (2006). Reglamento de Acreditación. p. 16.
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (2006). El proceso de la acreditación de las carreras de postgrado: Tercera Convocatoria. Pautas para expertos evaluadores. p.7 [en línea] Disponible en: [www.coneau.gov.ar/archivos/PautasPares.pdf](http://www.coneau.gov.ar/archivos/PautasPares.pdf) (consultado el 5 de marzo de 2009).
- European Consortium for Accreditation, (Junio, 2005). Principles for the Selection of Experts. p.2 [en línea] Disponible en: [www.eacaconsortium.net/download.php/?id=41](http://www.eacaconsortium.net/download.php/?id=41) (consultado el 17 de marzo de 2009).
- Hernández, M. (noviembre, 2006). Código de Ética del CCA. Presentación realizada en el primer taller de capacitación de evaluadores del CCA.
- Lemaitre, M. J. (Noviembre, 2007). Aseguramiento de la Calidad en América Latina. p.2. [en línea] Disponible en: [www.cres2008.org/upload/.../Maria%20Jose%20Lemaitre.doc](http://www.cres2008.org/upload/.../Maria%20Jose%20Lemaitre.doc) (consultado el 17 de marzo de 2009).
- Lemaitre, M. J. (2006). El informe escrito del Comité de Pares. p.4.
- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, (2007). Proyecto CINTAS Guía para el Aseguramiento Interno de Calidad de las Agencias de Evaluación y Acreditación. p. 5.
- UNESCO, (Paris, 2005). Guidelines for Quality Provision in Cross Border Higher Education. p.20
- W. Gerlach, J., (2007). Evaluación y acreditación en Europa. UniCambio XXI. Promover la Universidad, cinco estrategias y un dilema. pp. 199 y 205. Costa Rica: Gilberto Alfaro Varela, Patricia Ramírez-Fischer, Matthias Wessler.
- Woodhouse, D. Capítulo 4: Algunas reflexiones acerca de la revisión externa de la calidad: conceptos, implementación y evaluación. (p. 16). [en línea] Disponible en: [www.cse.cl/public/Secciones/.../doc/44/cse\\_articulo321.pdf](http://www.cse.cl/public/Secciones/.../doc/44/cse_articulo321.pdf) (consultado el 25 de marzo de 2009).
- International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education, (2006). Guidelines of Good Practice in Quality Assurance. p. 10 [en línea] Disponible en: <http://www.inqahe.org/main/capacity-building-39/guidelines-of-good-practice-51> (consultado el 25 de marzo de 2009). ▲



# La Segunda Conferencia Mundial de Educación Superior

Carlos Tünnermann Bernheim  
Primer Presidente del CCA (2003-2007)

**D**el 5 al 8 de julio se celebró en la sede la UNESCO en París, la Segunda Conferencia Mundial sobre Educación Superior, cuyo tema central fue: “Las nuevas dinámicas de la Educación Superior y la Investigación para el Cambio Social y el Desarrollo”.

La Conferencia, en la que participan más de mil delegados, permitió analizar el futuro de la educación superior, en el contexto de la sociedad contemporánea, donde nuevos retos y desafíos se plantean a la educación de tercer nivel. Seguramente la crisis que está afectando la economía de casi todos los países hizo que en la Conferencia dominara la preocupación por la recesión mundial y el papel de la educación superior para hacerle frente, junto con las previsiones para que dicha recesión no afecte el desenvolvimiento de la educación superior y la investigación.

A diferencia de la Primera Conferencia Mundial de 1998, esta vez la Conferencia no emitió una Declaración sino un simple Comunicado, que en nuestra opinión tiene un rango menor para generar compromisos

para los Estados Miembros de la UNESCO. Además, el Comunicado, no alcanza la riqueza conceptual y propositiva de la Declaración de 1998 que, por su rico contenido, se constituyó en la brújula orientadora de los procesos de transformación de la educación superior en el mundo. Con todo, el Comunicado encierra lineamiento y recomendaciones de mucha importancia, a la par que reitera algunos de los conceptos fundamentales proclamados en 1998.

Uno de los debates más importantes en el seno de la Conferencia se refirió a la naturaleza misma de la educación superior. Los delegados de América Latina y el Caribe, sobre la base de lo acordado en Cartagena en 2008, lograron que el Comunicado final reiterara el concepto de la educación superior como “un bien público”, y no como “un servicio público”, como pretendían los delegados de los países más desarrollados, que tienen grandes intereses en el “mercado internacional” de la educación superior. Declararla como “servicio público” conduciría a su inclusión como un servicio más susceptible de entrar en la órbita de la OMC quedaría reducida a simple mercancía.



El Comunicado ratificó así el principio proclamado por la Primera Conferencia Mundial de 1998, de que la Educación Superior es “un bien público y un imperativo estratégico para todos los niveles de la educación y la base para la investigación, la innovación y la creatividad. Por lo tanto, los Estados deben asumir su responsabilidad y brindarle el apoyo económico y gubernamental. El acceso a ella debe ser, como lo dice la Declaración Universal de Derechos Humanos, igual para todos sobre la base del mérito respectivo”.

Afirma el Comunicado que “como nunca antes en la historia es importante invertir en la educación superior como la mayor fuerza para construir sociedades del conocimiento inclusivas y diversas, así como para el avance de la investigación, la innovación y la creatividad”.



(Fotografías tomadas de: <http://www.iesalc.unesco.org.ve>)

La experiencia de los últimos diez años proporciona evidencias, agrega el Comunicado, que la educación superior y la investigación contribuyen a la erradicación de la pobreza, el desarrollo sustentable y el progreso. Uno de los puntos más importantes del Comunicado es el reconocimiento explícito de la responsabilidad social de la educación superior como uno de sus compromisos esenciales y señala que la educación superior, como bien público, es responsabilidad de todos los sectores sociales, pero especialmente de los gobiernos.

La educación superior debe liderar a la sociedad en la generación de conocimiento global para responder a desafíos globales, tales como la seguridad alimentaria, el cambio climático, el manejo del agua, el diálogo intercultural, generación de energías renovables y salud pública.

Las instituciones de educación superior, a través de sus funciones de docencia, investigación y servicio a la comunidad, ejercidas en un contexto de autonomía institucional y libertad académica, deben incrementar sus enfoques interdisciplinarios y promover el pensamiento crítico y la ciudadanía activa.

Además, se destaca, que la educación superior no solo debe proveer sólidas destrezas para el mundo presente y futuro sino también contribuir a la educación de ciudadanos éticos comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia.

Las instituciones de educación superior deben invertir en proveer a sus docentes oportunidades para desempeñar nuevos roles en los procesos de enseñanza- aprendizaje. Los criterios de calidad deben reflejar la totalidad de los objetivos de la educación superior y, notablemente, el propósito esencial de cultivar en los estudiantes el pensamiento independiente y crítico y la capacidad de aprender durante toda la vida.

## Presidencia *de* RIACES recae *sobre* el SINAES

El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, CCA, en la pasada Sesión Ordinaria, celebrada del 20 al 23 de abril en Antigua, Guatemala, acordó unánimemente expresar sus más sinceras felicitaciones al señor Guillermo Vargas, actual Presidente del SINAES, por su nuevo nombramiento como Presidente de la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, RIACES, concertado durante la VI Asamblea celebrada por esta entidad.

RIACES fue constituida formalmente en Buenos Aires en mayo de 2003. Es una asociación de agencias y organismos de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior. La Red no tiene ánimo de lucro, es independiente de cualquier Estado y sus miembros han de tener competencias reconocidas por sus respectivos gobiernos o Estados en esta materia. Los fines de la Red son promover entre los países iberoamericanos la cooperación y el intercambio en materia de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior, y contribuir así a la garantía de la calidad de la educación superior de estos países.

Para el CCA es muy significativo que la Presidencia de RIACES recaiga sobre el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES de Costa Rica, por ser este el único organismo acreditado en América Latina por el CCA.

En el Consejo estamos seguros del compromiso y liderazgo del Lic. Vargas con los procesos de mejoramiento de la calidad de la Educación Superior en Iberoamérica y en particular de su identificación y apoyo a los esfuerzos que el CCA promueve por el Aseguramiento y Cooperación por la Calidad de la Educación Superior a nivel de Centroamérica y el Caribe.

**Publicación periódica del Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA)**  
**Teléfonos:** (506) 2224-3680 / 2511-6133 • **Tel./Fax:** (506) 2224-6903 • **Apartado:** 2060, San Pedro, Montes de Oca  
**Dirección:** 100 m. norte, 75 m. este de Office Depot, San Pedro de Montes de Oca, San José, Costa Rica  
**cca@ucr.ac.cr • www.cca.ucr.ac.cr**