

CCA brinda homenaje *de* agradecimiento *a* Rectora saliente *de la* UCR

- 4 El bicentenario de la Universidad de León, hoy UNAN-LEÓN
- 10 Gestión de la calidad universitaria a partir de la implementación de los planes de mejoramiento de carreras: experiencias en la Universidad Nacional de Costa Rica
- 18 El manejo financiero de una agencia
- 25 Decálogo del docente universitario
- 26 Agencias de acreditación: rendimiento de cuentas y comunicación institucional
- 32 Comisiones nacionales de enlace con el CCA



La Dra. Yamileth González García, ex rectora de la Universidad de Costa Rica, durante el acto de agradecimiento realizado en la sala de sesiones de la Secretaría Técnica del Consejo Centroamericano de Acreditación (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
Marianela Aguilar Arce
Maribel Duriez González
Carlos Tünnermann Bernheim

Coordinación General:

Everlyn Sanabria Rivera
Área de Comunicación, CCA

Fotografías:

Biblioteca fotográfica del CCA

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:
everlyn.sanabria@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

 [consejocentroamericanoacreditacion](https://www.facebook.com/consejocentroamericanoacreditacion)

CONSEJO DEL CCA

Lea Azucena Cruz Cruz

Presidente
Representante de Universidades Estatales

Carlos Luis Rojas Porras

I Vicepresidente
Representante de Colegios Profesionales

Sergio Denis García Velásquez

II Vicepresidente
Representante de Universidades Privadas

Luzmila Campos de Sánchez

Vocal
Representante de Panamá

José Luis Guzmán Martell

Representante de El Salvador

Ivy Lou Green Arrechavala

Representante de Honduras

Claudia Calderón Chévez

Representante de Nicaragua

Marta Eugenia Picado Mesén

Representante de Costa Rica

Francisco Armando Chávez Benítez

Representante de Ministerios de Educación

Pamela Montero Hidalgo

Representante Estudiantil

...pendiente de elección...

Representante de Guatemala

Marianela Aguilar Arce

Directora Ejecutiva

PRESENTACIÓN

A

través de este nuevo número de la revista CCAIidad, se presenta la oportunidad de compartir con nuestros socios, amigos lectores y académicos interesados en el aseguramiento de la calidad de la educación superior y del actuar del CCA, los diferentes acontecimientos que han sucedido en este tiempo.

Sumado a lo anterior, también es meritorio destacar en este número de nuestra revista insigne, que a partir de noviembre de 2011, el CCA es dirigido por una nueva junta directiva, integrada por académicos de nuestra región centroamericana, igual que los colegas que nos han antecedido, muy comprometidos con la misión del CCA.

Como ha ocurrido desde la creación de este organismo regional en el año 2003, esta vez el nuevo equipo directivo ha asumido el reto de dar continuidad a las acciones planificadas y de seguir empeñados con la revisión periódica de la ruta correcta por la que debe seguir transitando esta agencia de acreditación regional y de poner en marcha las transformaciones que mediante consensos se asuman que son trascendentes para la vigencia del CCA.

Los amables lectores tendrán entonces la oportunidad de encontrar en este número, una variedad de temas, entre los que se destacan el homenaje que el CCA le ofreció a la Rectora saliente de la Universidad de



Costa Rica, la Dra. Yamileth García; el decálogo del docente universitario, la conformación de las Comisiones Nacionales del Enlace, el manejo financiero de una agencia de acreditación, entre otros artículos novedosos.

Sin lugar a dudas que al finalizar la lectura de la revista, cada lector o lectora sentirá la satisfacción de enterarse de los aportes del CCA, pero sobre todo de reflexionar sobre los planteamientos que se proponen en los artículos que han preparado nuestros gentiles colaboradores de la revista CCAIidad.

Lea Azucena Cruz Cruz
Presidente del CCA



ERÍODO COLONIAL

Después de Guatemala, fue en la provincia de Nicaragua donde se produjeron los más importantes ensayos de educación superior durante el periodo colonial. El 15 de diciembre de 1680 se fundó en la ciudad de León, entonces capital de la provincia, el Seminario Conciliar de San Ramón o Colegio Tridentino, destinado a formar el personal eclesiástico capaz de defender la ortodoxia católica frente a los avances del protestantismo. Las directivas del Concilio de Trento guiaron sus primeros pasos, es decir, nació con un espíritu de contrarreforma.

Es hasta finales del siglo XVIII y comienzos del siguiente, que se observa en el Seminario la otra tendencia, la ilustrada, que fue esencial para la transformación del Seminario.

LOS FUNDADORES DE LA UNIVERSIDAD DE LEÓN

En el período colonial, sobresalen como forjadores de la futura Universidad de León de Nicaragua, los

El bicentenario de la Universidad de León, hoy UNAN-LEÓN

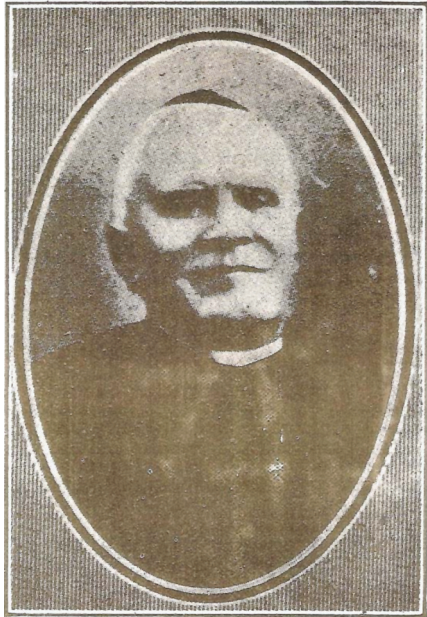
Carlos Tünnermann Bernheim
Ex Presidente del CCA (2003-2007)

dos presbíteros a cuyas gestiones se debió su fundación: el padre Rafael Agustín Ayesta (1750-1809) y el presbítero y doctor Tomás Ruiz (1777 - ?...).

En el año 1787, el Padre Ayesta fue nombrado rector del Seminario Conciliar de San Ramón, cargo que desempeñó hasta su muerte en 1809. Con él se inicia la época más fecunda de esta institución, que bajo su dirección llegó a impartir una docena de cátedras. Es así que, desde 1799, Ayesta inicia las gestiones para que se otorgue al Seminario la facultad de conferir los grados menores y mayores.

El 10 de enero de 1812, las Cortes Generales y Extraordinarias reunidas en Cádiz, expidieron el Decreto CXVI por el cual “se concede a la Provincia de Nicaragua que en su capital, la ciudad de León, el Seminario Conciliar se erigiese en Universidad con las mismas facultades que las demás de América”, quedando así fundada la Universidad de León, una de las más antiguas de la América hispana y la última creada por España durante el largo período colonial. Por Decreto de 19 de agosto de 1813, las Cortes reglamentaron el Decreto CXVI de creación de la

Universidad. En este decreto se mandan observar las constituciones de la Real y Pontificia Universidad de San Carlos de Guatemala.

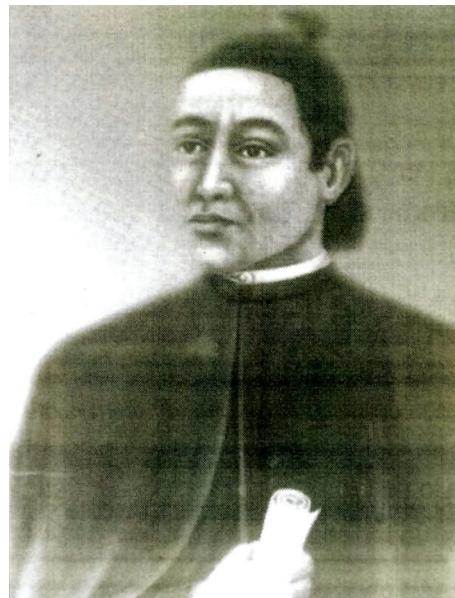


**Pbro. Rafael Agustín Ayesta (1750-1809)
Rector del Seminario Conciliar (1787-1809),
primer fundador de la Universidad**

El cofundador de la Universidad de León fue el presbítero y doctor Tomás Ruiz, nacido en Chinandega, Nicaragua, conocido como “el Padre-Indio”, egresado del Seminario Conciliar y graduado con honores, en ambos derechos, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, donde fue discípulo de Antonio de Liendo y Goicoechea. El doctor Ruiz fue el primer indígena de raza pura que se graduó en la Universidad de San Carlos, algo excepcional en esa época.

En su momento, Ruiz tuvo una actuación destacada para que el Seminario fuera autorizado a expedir grados menores, erigiéndose así en “una Universidad menor”, primer paso, pero decisivo, para la futura erección, en 1812, de la Universidad de León. El dictamen favorable del Claustro de la Universidad de San Carlos, ya mencionado, lleva, además de la

firma del rector, las firmas de todos los catedráticos, entre ellas la de Tomás Ruiz. Siendo vicerrector del Seminario, ya antes había apoyado las gestiones emprendidas por el Rector Ayesta encaminadas a lograr que el Seminario se transformara en Universidad. La presencia de Ruiz en el Seminario, del que fue vicerrector por cinco años (1802-1807), hizo posible que el espíritu de la ilustración vivificara las aulas del antiguo Seminario.



**Presbítero, doctor y prócer revolucionario
de la Independencia, Dr. Tomás Ruiz**

Desde su cátedra, el prócer esparció la nueva ideología, que debía rápidamente prender en varios de sus alumnos más brillantes. Uno de ellos fue el bachiller Rafael Francisco Osejo, quien llevó estas ideas a Costa Rica y fue el gran propagandista de las tesis independentistas. Participó en la creación de la Casa de Enseñanza de Santo Tomás, germen de la Universidad de Santo Tomás, antecesora de la actual Universidad de Costa Rica. En Costa Rica Osejo fue declarado Benemérito de la Patria por la Asamblea Nacional de aquel país. Es el primero en la lista de Beneméritos de Costa Rica.

Hacia fines de 1813 el padre Ruiz, participa en la famosa conjura conocida como “La conjura de Belén”, por el Convento de Belén, en Antigua Guatemala, donde se reunieron los conjurados. Denunciados por un delator, los conjurados fueron capturados por las autoridades españolas el 23 de diciembre de 1813, exactamente un día antes de que se llevara a cabo el plan revolucionario, y condenados a largas penas de prisión.

También puede considerarse como cofundador de la Universidad de León al Obispo Fray Nicolás García Jerez (1746-1825), quien respaldó, en todo momento, las gestiones encaminadas a obtener el decreto de fundación y las que condujeron a su instalación definitiva el 24 de agosto de 1816. El obispo García Jerez presidió el acto y firmó el acta de fundación.

SIGLO XIX. LAS PRIMERAS DÉCADAS DE LA UNIVERSIDAD DE LEÓN

Pese a que la Universidad de León comenzó a funcionar en 1816, tan solo cinco años antes de la declaración de la Independencia de Centroamérica (1821), lo cierto es que el espíritu colonial que presidió su fundación prevaleció en su quehacer durante las primeras décadas de su existencia. De esta manera, e igual a como sucedió con otras universidades de la América hispánica, siguió siendo “colonial fuera de la colonia”, según la feliz frase de Rodrigo Facio.

Su trayectoria se vio interrumpida, en numerosas oportunidades, como consecuencia de las vicisitudes de las luchas políticas, que en el caso de Nicaragua adquirieron contornos de singular violencia. Con todo, la institución subsistió y de ella egresaron los profesionales que tuvieron a su cargo la organización de la incipiente República.

El primer rector de la Universidad de León fue el presbítero Francisco Ayerdi, doctor en Sagrados Cánones, designado el 18 de abril de 1814 y posesionado el 2 de mayo del mismo año. El cargo de

Cancelario lo asumió el obispo Nicolás García Jerez. Para que la Universidad de León pudiera iniciar su funcionamiento se requería de ocho doctores en su cuerpo docente, por lo que se habilitó como doctores a varios graduados del Seminario San Ramón. La instalación solemne de la Universidad tuvo lugar el 24 de agosto de 1816. El acto de instalación se efectuó en la Sala Capitular del Obispo Nicolás García Jerez. Ese mismo año la Universidad de León abrió sus puertas.

Al producirse la independencia en 1821, la Universidad sufrió su primera interrupción por falta de recursos económicos. Reabrió sus puertas gracias al esfuerzo personal del obispo García Jerez y del primer rector de la época independiente, el doctor Juan Francisco Aguilar, quien también fue el primer seglar que desempeñó este cargo.

Las guerras civiles de 1824 y 1827 obligaron a la Universidad a cerrar sus puertas, las cuales no se reabrieron sino hasta 1831. En 1869, el gobierno conservador del presidente Fernando Guzmán clausuró la Universidad y confiscó sus fondos como represalia por la participación de su ex rector, el doctor y general Máximo Jerez, en un intento revolucionario de inspiración liberal. Los profesores se reunieron y decidieron crear la “Academia de Ciencias y Letras”, que continuó impartiendo clases. Más tarde, el mismo presidente Guzmán autorizó su reapertura con el nombre de “Academia Universitaria de Occidente y Septentrión”. En este período, los catedráticos con frecuencia dictaban gratuitamente sus clases en sus propias casas de habitación.

En 1879, el Presidente Joaquín Zavala reorganizó la Academia en cuatro Facultades: Ciencias y Letras, Derecho, Medicina y Farmacia y Ciencias Naturales. Se suprimió la Facultad de Teología. En 1887, el Presidente Evaristo Carazo, quien gobernó de 1887 a 1889, decretó el restablecimiento de la Universidad, siempre dentro del espíritu colonial, aunque incorporando algunos elementos del sistema francés, conocido también como napoleónico, que condujeron al predominio de las facultades, bajo la dirección de los decanos.



Fachada de la Universidad de León

Antes de la introducción del modelo napoleónico, el régimen de los estudios seguía muy de cerca el propio de las universidades medievales: los estudiantes ingresaban a la Facultad de Artes y Filosofía (equivalente a la actual enseñanza secundaria), donde obtenían primero el título de Bachiller en Artes. Luego pasaban a un segundo nivel donde podían obtener los grados menores de bachilleres en Teología, Derecho Civil y Canónico o Medicina. Tras una pasantía en un bufete de abogado, o de un internado en un hospital, podían graduarse de licenciados en Derecho o Medicina, como grado mayor. El doctorado únicamente exigía un examen público solemne y la correspondiente investidura.

LA REVOLUCIÓN LIBERAL DE 1893 Y SU IMPACTO EN LA UNIVERSIDAD

En 1893, con el triunfo de la revolución liberal del general José Santos Zelaya, la Universidad fue reorganizada, siguiendo de lleno el modelo llamado francés o napoleónico, de corte eminentemente profesionalista. Se suprimió el cargo de rector; se eliminó el latín de los títulos universitarios; se dejó de otorgar el grado de licenciado, quedando únicamente el de doctor, pero no como dignidad académica, sino como simple título profesional. La enseñanza fue organizada sobre la

Centroamérica no existieron más que dos universidades, la de San Carlos de Guatemala y la de León de Nicaragua. A ellas debían acudir quienes quisieran obtener una educación de nivel superior. Fue precisamente en esas décadas (1820 a 1860), que la Universidad de León proyectó su benéfica influencia a los países vecinos: Costa Rica, Honduras y El Salvador. En la Universidad de León obtuvo sus borlas de Doctor en Derecho Civil, Maestro de Artes y Doctor en Filosofía, el estadista costarricense José María Castro Madriz, quien siendo ministro general del presidente José María Alfaro dictó el Decreto del 3 de mayo de 1843, que transformó la antigua Casa de Enseñanza de Santo Tomás en la Universidad de Santo Tomás, precursora de la actual Universidad de Costa Rica. El doctor Castro Madriz fue dos veces presidente de Costa Rica y se le considera como el fundador intelectual y organizador del Estado de Costa Rica. De las aulas leonesas egresaron también el Presbítero Juan de los Santos Madriz, primer rector de la Universidad de Santo Tomás de Costa Rica, los Presidentes de dicho país Braulio Carrillo y Ascensión Esquivel y otros eminentes ciudadanos como Pedro Zeledón, fundador de los estudios del Derecho.

La Universidad de León graduó un gobernante de El Salvador, el Licenciado Norberto Ramírez, quien también fue jefe de Estado en Nicaragua.

base de Facultades o escuelas profesionales aisladas, bajo las orientaciones de sus respectivas juntas directivas. Los decanos y los profesores eran nombrados directamente por el Poder Ejecutivo. Desaparece todo vestigio de autonomía universitaria.

Durante un buen tiempo, después de la Independencia, en

En la Universidad de León se formó el Padre José Trinidad Reyes, el célebre “Padre Trino”, quien en 1845, en compañía de varios jóvenes también graduados en la Universidad de León, fundaron “La Sociedad del Genio Emprendedor y del Buen Gusto”, germen de la Academia que, en 1847, se transformó en la Universidad de Honduras por decreto dictado por el Jefe de Estado Juan Lindo. El primer rector de la Universidad de Honduras fue el mismo Padre José Trinidad Reyes.

SIGLO XX. FIN DEL RÉGIMEN LIBERAL DE ZELAYA Y LA RESTAURACIÓN CONSERVADORA

Al concluir el régimen liberal del Presidente José Santos Zelaya en 1909, se inició en Nicaragua el período conocido como “La restauración conservadora”, que impactó negativamente en la vida universitaria. La Universidad de León, que había sido un vivero del pensamiento liberal, sufrió no solo del cierre temporal de sus Facultades, sino que después de su reapertura, en 1913, no recobró el brillo de las décadas pasadas. Más bien, fue el inicio de un largo período de decadencia, que se prolongó por varias décadas hasta la conquista de la autonomía universitaria en el año 1958. Las intervenciones norteamericanas de los años 20 interrumpieron las labores académicas.

Una de las peores afrentas que la Universidad de León de Nicaragua ha sufrido en su agitada existencia tuvo lugar en 1924, cuando la soldadesca de la infantería de marina norteamericana ocupó en León su edificio como cuartel y destruyó sus laboratorios y bibliotecas.

LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE NICARAGUA Y LA LUCHA POR LA AUTONOMÍA UNIVERSITARIA

El 27 de marzo de 1947, la ya más que centenaria Universidad de León fue elevada al rango de Universidad Nacional, pero como dependencia del Ministerio de

Educación, al cual le correspondía nombrar a sus autoridades y profesores. En 1951 se transformó en la única universidad del país, pues las Universidades de Granada y la Central de Managua fueron clausuradas por Anastasio Somoza García, en los años 1951 y 1946, respectivamente, ante la beligerancia política de los estudiantes en las luchas en contra de la dictadura somocista. Clausurada la Universidad Central de Managua y, posteriormente, la de Granada, no quedó en el país sino la antigua Universidad de León. Pero ésta ya no era lo que había sido en la segunda mitad del siglo XIX y principios del XX, cuando sus luces se proyectaron no sólo a Nicaragua, sino también a los países vecinos.

Fue hasta en la década de los años cincuenta del siglo pasado que un sector consciente de la juventud nicaragüense, convencido de que la falta de autonomía había conducido a la situación de postración en que se encontraba la Universidad, enarboló el reclamo por la autonomía. Un grupo de estudiantes de la Facultad de Derecho fundó, hacia 1952, el “Círculo de Estudios Jurídicos y Sociales” (CEJIS), que se propuso abogar por la autonomía. Entre los fundadores de dicho Círculo figuraron dos estudiantes que más tarde se desempeñarían como rectores de la Universidad, ya siendo ésta una institución autónoma: los entonces bachilleres Carlos Tünnermann Bernheim y Mariano Fiallos Oyanguren.

El empeño del CEJIS lo hizo también suyo el Centro Universitario (CUUN), organismo oficial de todos los estudiantes. El año de 1953, el CEJIS redactó un anteproyecto de ley para otorgar autonomía a la universidad y emprendió una intensa campaña de divulgación de sus objetivos. Los estudiantes del CEJIS lograron la colaboración de un distinguido catedrático para la revisión del proyecto: el doctor Mariano Fiallos Gil. Los redactores del proyecto fueron los bachilleres Carlos Tünnermann Bernheim, Ernesto Cruz, Mariano Fiallos Oyanguren, Leonel Argüello y Orlando Barreto Argüello. Las autoridades universitarias de entonces se pronunciaron en contra del reclamo estudiantil, pero éste encontró un amplio respaldo en la opinión pública, transformándose en reclamo nacional.

En octubre de 1955, los estudiantes gestionaron que un diputado de la oposición, el Dr. Eduardo Conrado Vado, presentara ante el Congreso de la República el proyecto de ley tendiente a otorgar autonomía a la Universidad Nacional. La presentación del proyecto fue acompañada de una manifestación estudiantil, que llegó hasta las barras del propio Congreso, así como de editoriales y comentarios de prensa favorables al proyecto en casi todos los medios de comunicación colectiva. El proyecto fue rechazado gracias a la aplastante mayoría de diputados somocistas, capitaneados por el hijo mayor del dictador, entonces Presidente de la Cámara de diputados, Ing. Luis A. Somoza Debayle.



Mariano Fiallos Gil

El 21 de Septiembre de 1956, Anastasio Somoza García cayó abatido por los disparos de Rigoberto López Pérez. El Congreso Nacional procedió a elegir como Presidente a Luis A. Somoza Debayle, para que terminara el período presidencial de su padre. El 1o. de mayo de 1957, Luis Somoza fue “electo” Presidente en comicios ad hoc, para el período 1957-1963.

MARIANO FIALLOS GIL, “PADRE DE LA AUTONOMÍA UNIVERSITARIA”

Luis Somoza aparentó, o quizás trató de dar a su mandato, el carácter de un período de transición hacia la democracia. Entre las medidas que consideró convenientes, para alimentar esa imagen de cambio, se hallaba la reorganización de la Universidad, cuya situación no podía ignorar. A tal efecto decidió proponer la Rectoría a un prestigioso intelectual y universitario, el Dr. Mariano Fiallos Gil (1907-1964), entonces catedrático de Criminología y Filosofía del Derecho, opositor al régimen somocista, quien aceptó el nombramiento a condición de que se le permitiera seleccionar libremente a sus colaboradores, se le garantizara independencia

en el manejo de la Universidad, en su política académica, en la distribución del presupuesto y que, además, se le asegurara el pronto otorgamiento de la autonomía universitaria. Luis Somoza, para asombro incluso del propio Fiallos Gil, aceptó las condiciones, en un esfuerzo por dar la impresión de cambio de rumbo. El período rectoral del Dr. Mariano Fiallos Gil se extendió desde el 6 de junio de 1957 hasta el 7 de octubre de 1964, fecha de su fallecimiento.

El Rector Fiallos Gil designó, como Secretario General de la Universidad, tras vencer la resistencia de varios personajes influyentes del gobierno, a uno de los fundadores del CEJIS, el entonces recién graduado abogado, Carlos Tünnermann Bernheim, quien entre 1953 y 1956 había presidido el Comité estudiantil encargado de promover la campaña por la autonomía. El Rector Fiallos, con la colaboración del Secretario General Tünnermann Bernheim y del Dr. Mariano Fiallos Oyanguren, redactaron el anteproyecto para otorgar a la Universidad plena autonomía docente, administrativa y financiera, proyecto que fue sometido, de previo, a la consideración del estudiantado y del cuerpo de profesores.

El 18 de enero de 1958, el proyecto fue entregado al Presidente Luis Somoza por el Rector Fiallos Gil. El 25 de marzo de ese mismo año, Luis Somoza rubricó el Decreto Ejecutivo No.38, por el cual se concedió autonomía docente, administrativa y económica a la Universidad Nacional. La autonomía desempolvó y revitalizó los viejos claustros, sacó la Universidad del arrinconamiento provinciano donde el gobierno intencionalmente la había situado y le permitió colocarse, como correspondía, en medio de la vida nacional, preocupada por su acontecer. Gracias a la autonomía y al magisterio del Rector Fiallos Gil, la Universidad adquirió conciencia de su elevada misión y responsabilidad en el seno de la sociedad nicaragüense y se aprestó a cumplirla. ▲



Gestión de la calidad universitaria a partir de la implementación de los planes de mejoramiento de carreras: experiencias en la Universidad Nacional de Costa Rica

Carlos Hernández Salazar, Viviana Gómez Barrantes,
Eduardo Solano López, Merle Brenes Centeno
Universidad Nacional, Costa Rica

“Yo no sé si las cosas serán mejores si las cambiamos, pero sí sé que hay que cambiarlas para que sean mejores”.

Goerg Lichtenberg



INTRODUCCIÓN

Desde la década de los años noventa el tema de la calidad (concepto, estrategias, gestión, aseguramiento, entre otros) se incorporó con mayor fuerza en las agendas de las universidades. En este nuevo milenio la gestión de la calidad, vista como desarrollo y aseguramiento, es un tema obligado y que debe materializarse en las instituciones de educación superior, por medio de la autoevaluación y acreditación de carreras.

El mejoramiento continuo de la calidad de las carreras de nuestras universidades se ha posicionado de diferentes maneras y forma parte de las políticas

institucionales, de sus planes estratégicos y operativos. Se han creado instancias (oficinas, programas, unidades) encargadas de la gestión de la calidad, con ámbitos de acción diversos; en algunos casos sus acciones se limitan a la coordinación, al acompañamiento o al desarrollo de los procesos de autoevaluación para la acreditación. Lo importante de destacar es que de una u otra manera estamos involucrados y comprometidos con las diligencias para desarrollar, asegurar y valorar la calidad, siempre en el marco del mejoramiento continuo de esta.

En este documento nos abocamos a mostrar una faceta de la gestión de la calidad de las carreras tal y como se realiza en la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA). Tal institución, con once de sus carreras acreditadas (10 de ellas reacreditadas), ha generado una experiencia digna de rescatar, específicamente en el contexto de la ejecución de los planes de mejoramiento, ahora denominados compromisos de mejoramiento por el Sistema Nacional de

Acreditación de la Educación Superior (SINAES). Hemos revisado en la implementación de esos compromisos de mejoramiento algunos aspectos de interés que pueden constituir aportes para promover la gestión de la calidad de otras carreras en la UNA o bien en otras universidades.

Destacamos para ello la forma en que se organiza el trabajo, el liderazgo que se ejerce, los tipos de participación y la asignación de responsabilidades, el acompañamiento institucional, entre otros, desde la experiencia y el protagonismo de las personas directamente involucradas en cada carrera acreditada.

1. GESTIÓN DE LA CALIDAD: MARCO PARA EL CAMBIO Y PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CARRERAS

Cuando hablamos de gestión de la calidad es necesario establecer un marco conceptual que oriente la discusión, el análisis y las mismas acciones por realizar. En este sentido, iniciamos con el concepto de gestión, el cual la Real Academia Española define como: “acción y efecto de gestionar”, siendo gestionar: “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Es decir, en lo que nos ocupa, hacer las diligencias para lograr la calidad en las carreras universitarias.

Por otra parte, el concepto de calidad esbozado en la Declaración sobre la Educación Superior de la UNESCO (1998) nos ofrece un aporte de gran aceptación en los diferentes escritos sobre la temática al respecto se indica:

“a) La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario...” (UNESCO, 1998, “De la visión a la acción”, art 11).

La Conferencia Mundial sobre Educación Superior de la UNESCO (2009) nos llama a gestionar (desarrollar y asegurar) la calidad, y establece:

“La expansión en el acceso a la educación, genera desafíos en materia de calidad en la educación superior. Asegurar la calidad es una función vital de la educación superior contemporánea y debe involucrar a todos los actores. La calidad requiere tanto el establecimiento de sistemas de aseguramiento de la calidad y pautas de evaluación, así como la promoción de una cultura de la calidad en el seno de las instituciones” (UNESCO, 2009, “Acceso, Equidad y Calidad”, 19).

Como producto de esa Conferencia Mundial se propone un plan de acción en el que los Estados deben: “c) Poner en marcha y reforzar sistemas apropiados de aseguramiento de la calidad y marcos regulatorios con la participación de todos los actores involucrados” (UNESCO, 2009, “Plan de Acción”, Art 51.c).

La calidad entendida como una condición que se logra y que se puede modificar para mejorarla, estaría sujeta al desarrollo de acciones planificadas, que permitan elevar su nivel; es decir, la calidad se gestiona. Para lograr su gestión se han propuesto diferentes mecanismos e instrumentos. En este caso hacemos alusión al llamado círculo de la calidad propuesto por Knoll (2007) el cual nos permite planear la acción, ejecutarla, valorarla (documentar y evaluar) y tomar decisiones.

En este marco, en el que la calidad es objeto de gestión para la búsqueda de niveles superiores, Flaig (2007) resume las ventajas de la introducción de la gestión de la calidad en las universidades de la siguiente manera:

- “Mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Calidad comprobable y medible.
- Base para comparar nuestro rendimiento con otras instituciones y empresas (*Benchmarking*).

- Clara orientación de los servicios hacia los clientes.
- Transparencia de nuestros servicios.
- Base para la rendición de cuentas.
- Instrumento para el mejoramiento continuo” (p.15)

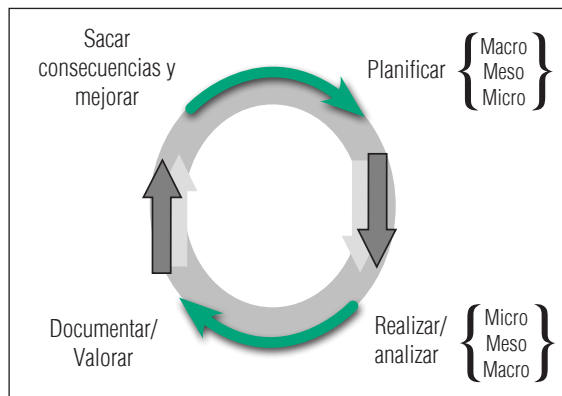


Figura 1. Círculo de la calidad. Adaptado de Knoll, J. (2007). El círculo de la calidad: un marco y un apoyo para la gestión de la calidad y el cambio en la educación superior. En Alfaro, G., Ramírez-Fischer, P. & Wesseler, M (Eds.), Promover la Universidad cinco estrategias y un dilema, la gestión de la calidad y cambio en la educación superior: experiencias de UniCambio XXI (p 23). San José, Costa Rica: UNED.

2. AUTOEVALUACIÓN - ACREDITACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el camino de la gestión de la calidad surge una importante “herramienta”: la autoevaluación; esta nos permite, de una manera sistemática, conocer el nivel de calidad que posee la carrera en un momento determinado, identificando los logros alcanzados, las fortalezas y las oportunidades de mejoramiento o debilidades. Podemos señalar que durante este proceso de autoevaluación se ofrece una primera oportunidad para el mejoramiento de la carrera, simplemente realizando las acciones de carácter inmediato, que permiten corregir las debilidades emergentes. En un segundo momento, como producto de la autoevaluación, se elabora un plan –compromiso– de mejoramiento integral de la carrera que con su ejecución sistemática permite superar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.

De manera que, cuando se pasa de la autoevaluación a la acreditación, lo que conlleva la eventual visita de pares externos o evaluadores, quienes enriquecen la mirada interna (proceso de autoevaluación) con sus aportes expertos y la posterior acreditación de la carrera, se logra certificar el nivel de calidad alcanzado y poner en evidencia la capacidad de gestionar la calidad. En esta ruta, el compromiso que se asume con el mejoramiento continuo, se materializa al integrar los aportes de los pares. Se cuenta, entonces, con un documento que orienta la gestión de la calidad de la carrera.

Resumiendo, en la gestión de la calidad existen diferentes momentos, instrumentos y mecanismos que permiten el logro de mayores niveles de calidad y la acreditación de esta. De manera esquemática, la siguiente figura sintetiza este planteamiento.

Regularmente, se parte de un nivel de calidad inicial dado, dependiendo siempre de criterios o estándares específicos que así lo califiquen. Ahora bien, cuando se inicia un proceso de autoevaluación se propicia el mejoramiento continuo en una línea de tiempo, normalmente, sin límite y en la cual una adecuada gestión motiva e induce progresivamente a la búsqueda de grados de superación y al acercamiento a la excelencia.

3. ÁMBITOS EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LAS CARRERAS

La gestión de la calidad, como proceso sistémico, abarca diferentes ámbitos de acción: de manera resumida podemos identificar: el ámbito del individuo (académicos, administrativos, estudiantes, entre otros), la carrera, la instancia a la que pertenece la carrera –unidad académica-, los órganos directivos y el ámbito macro o institucional.

El proceso de autoevaluación recorre, de manera transversal, dichos ámbitos de acción y por ende se generan acciones de mejora para cada uno de ellos.

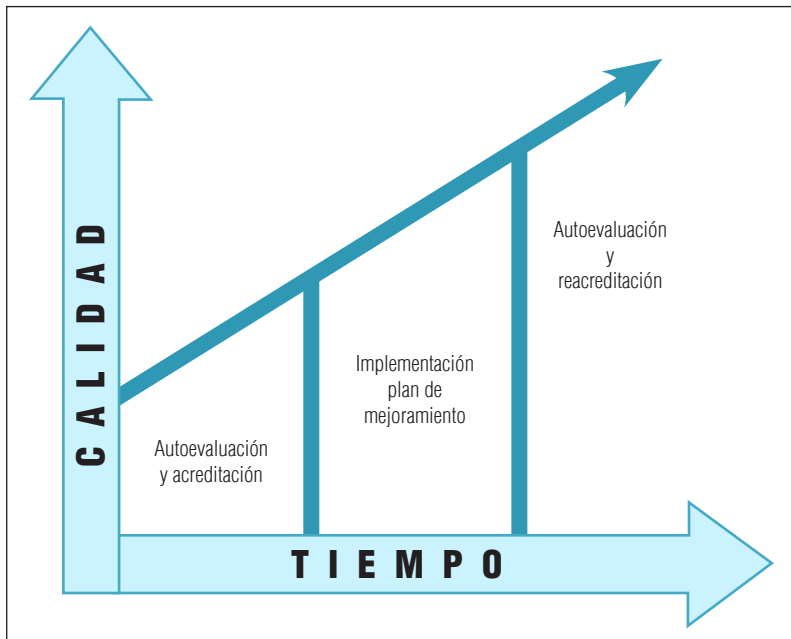


Figura 2. Ruta para la gestión de la calidad desde los planes de mejoramiento

institucionales sobre autoevaluación, mejoramiento y acreditación que han posibilitado acreditar 11 de sus carreras y autoevaluar para mejoramiento más de 17 carreras (Cedeño & Hernández, 2011).

Interesa en este caso, rescatar las políticas establecidas por el Consejo Académico de la Universidad Nacional en el tanto dejan patente el interés y compromiso institucional por promover la cultura de la evaluación, el mejoramiento continuo de sus carreras y proveer el instrumental y mecanismos para la gestión de su calidad. De esta manera se establece como políticas institucionales, en materia de autoevaluación y mejoramiento:

De tal forma, se logran mejoras, por ejemplo en: el quehacer del docente (puntualidad, mediación pedagógica entre otros), en la carrera (actualización de cursos o contenidos, sistemas de evaluación, coordinación entre cursos), en la instancia a la que pertenece la carrera (mecanismos de registro, mecanismos de coordinación y de actualización) y en el ámbito institucional (incremento en la asignación de recursos, sistemas de información, entre otros).

4. LA EXPERIENCIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL

En la Universidad Nacional la experiencia en gestión y aseguramiento de la calidad de sus carreras se remonta décadas atrás (finales de los 90 e inicio del 2000), con acciones claves como el desarrollo de planes piloto y ejecución de proyectos de gestión de la calidad institucional con financiamiento de la Cooperación Holandesa. En este proceso de crecimiento y desarrollo de la cultura de calidad, se logra llegar a un punto cúspide al aprobar políticas

1. “La UNA promoverá y facilitará procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento integral de su quehacer institucional y aseguramiento de la calidad.
2. La UNA incluirá anualmente en el Plan Operativo Anual Institucional (POAI) los recursos financieros requeridos para los procesos de autoevaluación y mejoramiento de la calidad de la oferta académica.
3. Los procesos de autoevaluación para el mejoramiento integral serán conducidos y realizados por las Unidades Académicas, en coordinación con el decanato de la Facultad y con el apoyo y asesoría del Programa de Evaluación Institucional.
4. Las instancias administrativas y paraacadémica el mejoramiento integral.
5. Las Unidades Académicas que inicien procesos de autoevaluación para mejoramiento integral, deberán formalizar la propuesta como una actividad, según formato establecido, que se aprobará e incluirá en el POAI del año correspondiente.

6. La UNA se compromete a promover y apoyar las acciones de mejoramiento de los procesos de gestión curricular, gestión de la información, evaluación del desempeño docente, entre otros, en el ámbito institucional que surjan de los procesos de autoevaluación de las carreras.
7. La UNA promoverá la búsqueda de financiamiento ante organismos nacionales e internacionales, para ejecutar planes de mejoramiento para asegurar la calidad de su oferta académica.
8. La UNA dará prioridad a la asignación de recursos para la ejecución de planes de mejoramiento integral de la calidad
9. La UNA proveerá recursos y facilitará procesos de capacitación para las instancias paraacadémicas y administrativas en aspectos de autoevaluación con miras al mejoramiento y acreditación.
10. La UNA generará un proceso de posicionamiento institucional en relación con la calidad del quehacer académico
11. Promover a nivel nacional una cultura de valoración de los procesos de mejoramiento continuo y aseguramiento de la calidad.
12. La calidad de la oferta académica debe proyectarse a nivel nacional y cubrir el ámbito de las regiones que requieren de esa oferta, según las necesidades, características y condiciones de cada región” (Universidad Nacional, 2002. CONSA-CA-144-2002, Acta N° 23-2002).

Y en materia de acreditación:

1. “La UNA promoverá la “acreditación estrategia de sus carreras” ante entes acreditadores de reconocido prestigio, experiencia y trayectoria, como un medio que permita certificar su excelencia, pertinencia y competitividad.
2. La UNA definirá anualmente las carreras que estratégicamente es relevante que participen en procesos de acreditación para lo que se prevé contar con los recursos que permitan apoyar y

financiar su presentación al proceso de acreditación ante instancias acreditadoras.

3. La UNA promoverá la búsqueda de recursos externos para financiar la acreditación de las carreras que estratégicamente se han definido como sujetos de acreditación.
4. La UNA priorizará las solicitudes de las carreras que deseen someterse al proceso de acreditación, con base en criterios definidos para el efecto.
5. La UNA se compromete a realizar las gestiones necesarias para que las carreras acreditadas continúen en el proceso de aseguramiento de la calidad y desarrollen los planes de mejoramiento continuo para mantener la acreditación obtenida” (Universidad Nacional, 2002. CONSA-CA-144-2002, Acta N° 23-2002).

4.1 La práctica institucional

En este marco de gestión de la calidad, desde la implementación de los planes de mejoramiento de las carreras autoevaluadas-acreditadas, se sigue esquemas de acción diversos. Se registran variantes y matices que le imprimen características específicas en cada caso. No obstante, se pueden visualizar generalidades como las siguientes:

- El proceso de autoevaluación inicia y concluye con un acuerdo interno de la de la Asamblea de la Unidad Académica a la cual pertenece la carrera. El acuerdo de inicio corresponde al compromiso asumido para realizar el proceso de autoevaluación, mientras que el acuerdo de conclusión se entiende como el espacio en el que se aprueba el informe de autoevaluación y el plan de mejoramiento y por ende se afirma la implementación de este último.
- El proceso de implementación del plan de mejoramiento se inscribe como proyecto institucional en el marco de la gestión académica e integrado en la planificación institucional, con asignación de código presupuestario, jornadas académicas,

con la definición de un coordinador y, es una condición deseable, la participación estudiantil.

- Todas las carreras, en el marco de ese proyecto, conforman una Comisión que gestiona la implementación de las acciones del plan y se responsabilizan de promover el mejoramiento constante.
- La ejecución de las actividades de mejoramiento se realiza con el apoyo de los diferentes actores participantes de la carrera (personal académico, administrativos, estudiantes u otros), organizados, en la mayoría de los casos, en subcomisiones temáticas *ad-hoc*.
- La Dirección de la Unidad Académica, asume la conducción y coordinación general del proceso.
- La participación del estudiantado, se podría definir, como pasiva y receptora. Son sujetos que reciben los beneficios del cambio.
- Se observa, la integración de las actividades propuestas en los planes de mejoramiento con la planificación operativa anual (POA), planes estratégicos de Unidad Académica y en alguna medida con la planificación institucional.

En este marco institucional se registran las experiencias individuales de las carreras acreditadas que aportan a la construcción de una “estrategia” para la gestión de la calidad de sus carreras y que permiten identificar los siguientes rasgos de identidad institucional.

4.2 Dirección de Unidad Académica

La implementación de un plan de mejoramiento es una responsabilidad de la Dirección de las Unidades Académicas. Para la elaboración y ejecución del plan, las Direcciones se apoyan en un ente denominado “Comisión de Autoevaluación”.

La Dirección, normalmente, asume tres funciones básicas: liderar el proceso, dar seguimiento al quehacer de la Comisión y apoyar y facilitar las labores que emprenden, así como ejecutar las acciones que le

competen desde su estatus, de acuerdo con el Plan de Mejoramiento.

4.3 Comisión de autoevaluación

Para ejecutar los procesos de autoevaluación se conforma una Comisión, con un número variable de participantes, normalmente entre tres y cinco. En algunos casos, la persona que ostenta el cargo de director (a) o de subdirector (a) forma parte de esta y puede ser quien la coordine.

Este grupo de personas es el encargado de la elaboración, en primera instancia, del plan de mejoramiento y de su consecuente ejecución; además, hay una persona que coordina y se encarga de dirigir todas las actividades que realiza la Comisión.

Las funciones de estas comisiones son operativas y tienen el propósito de conducir, coordinar y orientar la acción de los actores (docentes, administrativos) en una misma dirección, hacia el mejoramiento de la calidad de la gestión de carrera.

Esta Comisión también tiene la responsabilidad de brindar seguimiento permanente a las acciones realizadas por esos actores. Debe velar y evaluar la ejecución de las acciones previstas e integrarlas y documentarlas para que sirva, como evidencias de su grado de cumplimiento.

4.4 Órganos colegiados

Los órganos colegiados internos a la Unidad a la que pertenece la carrera –Consejo Académico de Unidad y Asamblea de Unidad– asumen la responsabilidad que les corresponde de acuerdo con lo establecido institucionalmente, garantizando el aval y respaldo a la autoevaluación y a la implementación de los planes de mejoramiento.

Es decir, en estos órganos se otorga un carácter de formalidad y oficialidad que favorece la labor en el ámbito universitario.

4.5 Participación de los académicos

Según los aportes de las personas directamente involucradas en estos procesos, se identifican dos roles principales de los docentes; por un lado son precursores (los que son integrantes de la comisión y órganos similares) para fomentar entre sus compañeros acciones dirigidas a mejorar la calidad en los distintos ámbitos de la carrera y, por otra parte, los docentes son objeto de alicientes para que ejecuten acciones que conduzcan a un mejoramiento de la calidad de sus ámbitos laborales.

4.6 Participación del personal administrativo

El personal administrativo tiene una participación importante en el proceso de mejoramiento de la carrera. En un primer momento asume tareas de apoyo, que son fundamentales para la buena marcha de las acciones de mejoramiento, tal es el caso de gestionar solicitudes y apoyo ante instancias institucionales. Además, se convierten en las personas que aseguran, mediante el registro y archivo documental, las evidencias que dan cuenta de los avances y logros alcanzados en el mejoramiento.

5. INNOVACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL CAMBIO: RECOMENDACIÓN FINAL

Para el cierre, consideramos oportuno no dejar de abordar el tema de la innovación. Entendida ésta como la temática de gestión de la calidad, que necesariamente, debemos incorporar para propiciar el logro, el mejoramiento y el cambio. De ahí, que la innovación se defina de manera sencilla, como el surgimiento de algo nuevo: que implica abandonar lo conocido y comprometerse con lo nuevo. La gestión de calidad demanda una alta dosis de innovación que rompa con lo rutinario, con las formas tradicionales o viciadas de realizar las actividades académicas y administrativas.

Se trata, entonces, de implementar nuevas acciones para atender viejas tareas, de la incorporación de nuevas aplicaciones informáticas para registrar la información, de asumir nuevas formas de desarrollar las acciones, nuevas formas de atracción estudiantil, entre otras.

Esto significa que para alcanzar nuevos niveles de calidad es necesario gestionar el mejoramiento, el cambio y la innovación, es decir, se deben realizar las diligencias para que la calidad deseada se dé.

En este contexto cobra sentido lo planteado por Mischel (citado por Alfaro 2007) en cuanto a la aplicación de los principios de la teoría de acción.

“La teoría de acción plantea la diferencia que existe entre el quehacer rutinario en el que se puede caer en el desarrollo del trabajo en una organización versus la acción consciente, permanente, que puede desarrollarse teniendo en cuenta cinco principios básicos:

- *Toda acción parte siempre de la claridad de propósito que se tiene de lo que se va a hacer.*
- *Todo participante en el marco de una organización tiene claro el rol que le corresponde asumir y la dimensión en la que debe participar para el logro*
- *Es siempre claro para los participantes que existe una diversidad de formas para el abordaje de las situaciones en la organización, pero que siempre se debe asumir aquella que permita de la mejor manera alcanzar los propósitos para los cuales se labora en la institución.*
- *Una vez seleccionada una opción, es responsabilidad de los participantes asumir las consecuencias de la misma, para los individuos, la colectividad y la organización.*

- *Todo plan de acción, por la forma en que se organiza y se asume es susceptible de ser evaluado, y a partir de los resultados puede ser repensado y mejorado” (p. 54)*

Según Alfaro (2007),

“Es entonces a partir de una visión del hacer universitario como “una acción” donde podemos encontrar y dar sentido a la idea de desarrollo institucional, toda vez que no hay plan de acción estático, ni formas únicas ni estables para el desarrollo del quehacer, es más bien la necesidad permanente de cambio y mejoramiento lo que subyace a todas las acciones que se realizan en el contexto universitario” (p. 54).

En este sentido Knoll, (2007) señala: “El desarrollo de la calidad significa hacer cosas en lo posible de otra manera, abandonar rutinas, aprender lo nuevo, entregarse a algo de lo que aún no conozco el resultado...” (p. 109).

Gestionar la calidad significa tomar decisiones, elegir la ruta por seguir en la búsqueda de mejores niveles de calidad para las carreras universitarias. La combinación armónica del mejoramiento y de la innovación nos puede llevar a la meta propuesta. La decisión debe tomarse.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, G. (2007). Constructivismo, aprendizaje individual y desarrollo institucional. En Alfaro, G., Ramírez-Fischer, P. & Wessler, M (Eds.), Promover la Universidad cinco estrategias y un dilema, la gestión de la calidad y cambio en la educación superior: experiencias de UniCambio XXI (pp 49-55). San José, Costa Rica: UNED.
- Cedeño, M. & Hernández, C. (noviembre, 2011). Autoevaluación y acreditación de carreras en la Universidad Nacional de Costa Rica: experiencias para la gestión de la calidad. Revista Calidad de la Educación Superior. Programa de Autoevaluación Académica. UNED 2(4). 44-68. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/paa/revista/ActualEdicion.shtml>.
- Flaig, G. (2007). Acercamiento hacia la gestión de calidad en las universidades. En Alfaro, G., Ramírez-Fischer, P. & Wessler, M (Eds.), Promover la Universidad cinco estrategias y un dilema, la gestión de la calidad y cambio en la educación superior: experiencias de UniCambio XXI (pp 9-17). San José, Costa Rica: UNED.
- Knoll, J. (2007). El círculo de la calidad: un marco y un apoyo para la gestión de la calidad y el cambio en la educación superior. En Alfaro, G., Ramírez-Fischer, P. & Wessler, M (Eds.), Promover la Universidad cinco estrategias y un dilema, la gestión de la calidad y cambio en la educación superior: experiencias de UniCambio XXI (pp 19-41). San José, Costa Rica: UNED.
- Knoll, J. (2007). Hacia una nueva cultura de aprendizaje En Alfaro, G., Ramírez-Fischer, P. & Wessler, M (Eds.), Promover la Universidad cinco estrategias y un dilema, la gestión de la calidad y cambio en la educación superior: experiencias de UniCambio XXI (pp 103-109). San José, Costa Rica: UNED.
- Universidad Nacional. (2002). Políticas Autoevaluación y mejoramiento. CONSACA-144-2002, Acta N° 23-2002.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI. Recuperado de http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior 2009: las nuevas dinámicas de la educación superior y de la investigación para el cambio social y el desarrollo. París: UNESCO-IESALC. ▲



El manejo **FINANCIERO** de una **agencia**

Adriana Vargas Salazar
Jefe Administrativa y Financiera del CCA

Los recursos financieros por su naturaleza y escasez deben ser manejados con orden y sobre todo transparencia por las personas que los administran, debido a que la información que se tenga debe ser oportuna, completa, y sobre todo fidedigna para ser utilizada en cualquier momento en la toma de decisiones importantes para la organización.

Una entidad sin fines de lucro como lo es una agencia de acreditación no debe restarle importancia al manejo de sus recursos y sobre todo debe asegurarse de contar periódicamente con sus estados financieros, no solo por cumplimiento con las legislaciones locales, si no con el objetivo de verificar su estructura financiera efectuando un análisis que demuestre su solidez y su factibilidad para realizar los proyectos que tenga propuestos para el éxito de sus objetivos.

Para solventar lo anterior, es necesario asegurarse de contar con un sistema contable que permita la adaptación de las transacciones contables al propio manejo y necesidades de la agencia, pues recordemos que la

información que se ingrese debe estar disponible según las categorías que sean representativas y sobre todo útiles para que en el momento de confeccionar los estados financieros se evidencie el comportamiento de los recursos de acuerdo con lo requerido por los administradores y directivos de la organización.

En el caso del Consejo Centroamericano de Acreditación CCA, en sus inicios se contaba con la colaboración de un contador que era contratado a finales del período contable para que con los comprobantes de todas las transacciones efectuadas durante el año, procediera a ingresarlas y a confeccionar estados financieros de acuerdo con las normas contables y los requerimientos legales del país. No obstante, la información suministrada en cada uno de los informes emitidos era insuficiente para que los miembros del Consejo pudieran tomar decisiones y sobre todo darse una idea en general de la situación financiera de la agencia.

Con base en lo anterior, a partir de junio del 2010 se procede a realizar un esfuerzo por contar dentro de la

misma agencia con una persona encargada de la administración y la contabilidad de los recursos con que se contaban, de manera que se tuviera un propio sistema contable que cumpliera con las expectativas y necesidades de la organización, y sobre todo que pudiera mantener al día todas las transacciones para así disponer de esta información en cualquier momento del año sin esperar al final del período para consultar la información registrada en los estados financieros que emitía el contador contratado.

La tarea no ha sido fácil porque se han encontrado varios aspectos con oportunidades de mejora, no obstante, la experiencia acumulada a través de los meses ha sido fundamental ya que con el tiempo se ha ido perfeccionando el sistema. A continuación se mencionan los principales aspectos que se han tomado en cuenta para organizar y administrar los recursos.

FUENTES DE RECURSOS

Una agencia maneja tanto fondos generados por ella misma (aportes de organismos en proceso de acreditación) así como fondos aportados por organismos e instituciones externas (universidades, ministerios, colegios profesionales, proyectos de cooperación, etc). Razón por la cual, la transparencia y el manejo acorde con los reglamentos internos y externos deben ser primordiales para asegurar la confianza y sobre todo la continuidad del aporte de fondos por parte de las fuentes externas.

En el caso del CCA se tienen las siguientes fuentes principales de recursos, agrupadas según las características para su administración:

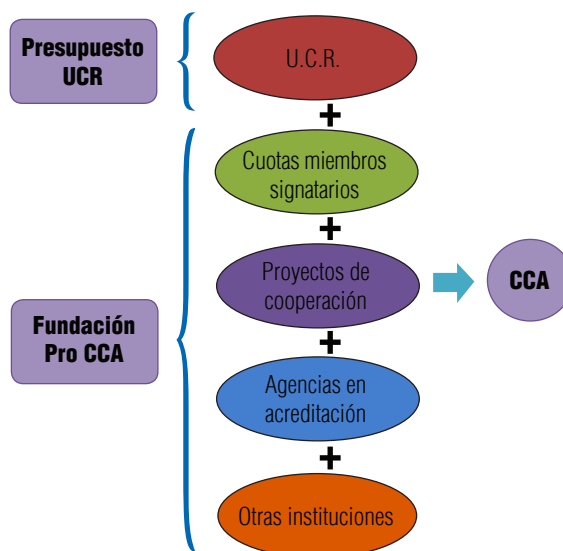
Aporte de institución anfitriona:

- Universidad de Costa Rica

Aportes externos:

- Captación de contribuciones por parte de los socios signatarios
- Proyectos de cooperación

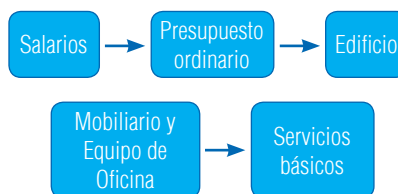
- Cuotas de organismos en procesos de acreditación
- Aportes de otras instituciones para la realización de actividades que lleva a cabo el CCA en otros países.



Aporte de institución anfitriona: Universidad de Costa Rica

Esta Institución como entidad anfitriona cubre con su aporte aproximadamente un 90% de los gastos. De su aporte total el 92% corresponde al pago de salarios de todo el personal y el 8% restante lo pone a disposición del CCA mediante un presupuesto ordinario que se debe ejecutar por medio de partidas presupuestarias acordes con la Administración Pública de Costa Rica país sede.

Los aportes recibidos en total por parte de la Universidad de Costa Rica son:



Cabe señalar que únicamente se recibe en efectivo los salarios y el presupuesto ordinario para los gastos corrientes del manejo de la Sede, el resto de aportes se recibe en especie.

Con respecto al presupuesto ordinario, al igual que cualquier dependencia del Sector Público y sobre todo como parte de la Universidad de Costa Rica, el CCA debe prepararlo aproximadamente 8 meses antes de iniciar el año correspondiente, con el propósito de que la Unidad estime sus gastos y los distribuya según la partida presupuestaria correspondiente.

Una vez distribuido el monto asignado en los rubros en los cuales se gastará, y posterior a su aprobación, estos montos no pueden ser modificados si no se cuentan con el trámite correspondiente de transferencias o modificaciones presupuestarias según sea el caso y de acuerdo con las directrices de la Universidad.

Aportes externos

Los aportes externos que se reciben como organismo regional son tratados de forma independiente a los recursos que provienen de la institución anfitriona. Lo anterior obedece a que este dinero es recibido mediante dos cuentas bancarias que pertenecen al CCA y están a nombre de la Fundación Pro CCA, figura que surge al comenzar a recibir las primeras captaciones lo cual brinda agilidad en los trámites y manejo financiero.

Estos recursos se registran inmediatamente después a su ingreso y de acuerdo con la fuente de la cual provienen, para identificar de manera específica quién los aportó.

Cabe señalar que estos aportes son utilizados para el logro de proyectos particulares y proyección de la agencia, en vista de que los recursos que aporta la Institución anfitriona cubren únicamente gastos corrientes para el funcionamiento de la sede.

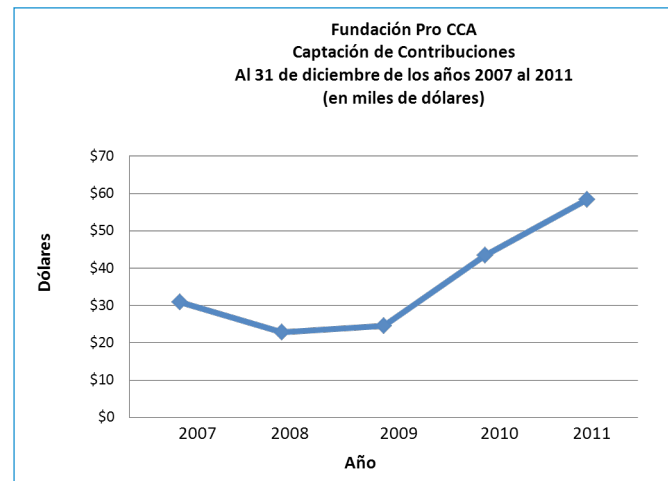
Captación de contribuciones por parte de los socios signatarios

Al constituirse el CCA se establece el compromiso de recibir una cuota anual por parte de cada uno de los organismos:

- **Universidades Públicas**
- **Universidades Privadas**
- **Ministerios de Educación**
- **Colegios Profesionales**

Estos aportes son depositados en las cuentas bancarias mediante transferencias electrónicas de fondos, o por medio del envío de cheques a través de las embajadas respectivas o en algunas ocasiones con la entrega personal por parte de alguno de los representantes de los organismos.

Se han realizado grandes esfuerzos por incrementar la captación de contribuciones y a pesar de que aún falta trabajo por realizar, se ha conseguido aumentar este rubro en un 86.54% del 2007 al 2011, lo cual es un logro significativo para este organismo, pues evidencia que el apoyo de los sectores signatarios va en aumento.



Proyectos de cooperación

Con respecto a estas últimas fuentes de recursos es preciso señalar que por su naturaleza se constituyen en ingresos eventuales con los cuales no se puede contar como fondos normales de la agencia.

Los proyectos de cooperación se encuentran sujetos a la aprobación de un tema en específico y sus ingresos van ligados al presupuesto elaborado y aprobado por la entidad que aporta los recursos. Al igual que los demás fondos se deben administrar por separado, para rendir luego un informe financiero sobre su ejecución.

Desde el año 2006 el CCA ha recibido fondos de distintos entes cooperantes como el DAAD-HRK, Programa PAIRCA I y II, UE-SICA, RIACES, estos proyectos han estado dirigidos al fortalecimiento y desarrollo de este organismo de acreditación en Centroamérica.

Cuotas de organismos en procesos de acreditación

Actualmente el CCA solicita a las agencias que se encuentran en proceso de acreditación el monto de \$2.500 correspondiente a un arancel que cubre la I fase y otro aporte adicional de \$6.000 correspondiente a la II fase, cuyo aporte total de \$8.500 que se utilizan para pagar los costos en los cuales se incurre para culminar con éxito el proceso de acreditación.

Es preciso indicar que este monto está subvencionado y es insuficiente para cubrir todos los gastos que se generan por este concepto. No obstante, el CCA ha asumido parte de los costos de las acreditaciones con el fin de facilitar y contribuir con estos procesos. Financieramente los costos para la acreditación de agencias nacionales son diferentes a los de las agencias regionales, sin embargo, el costo de los procesos a la fecha se ha mantenido invariable.

REGISTRO CONTABLE DE LAS TRANSACCIONES

Como se mencionó en un inicio un sistema contable que logre cumplir con los requerimientos tanto legales como propios de una agencia es vital para un excelente manejo de los recursos con que se cuentan, y al mismo tiempo garantiza la transparencia y el buen uso de esos fondos para los fines y objetivos que se trazan de acuerdo con el Plan Anual Operativo de la Agencia.

El sistema por si sólo no dará los resultados deseados si no se ingresa la información adecuada, para lo cual se debe:

1. Analizar los requerimientos de la Agencia en cuanto a la información financiera que se necesita

Cada agencia tendrá sus propios requerimientos y particularidades en la ejecución y administración de sus recursos. Identificar las fuentes de ingresos y las fuentes de gastos se hace necesario. Para el caso del CCA se requería establecer los ingresos por su fuente específica es decir por:

- Nombre de la Organización que aporta el dinero
- Nombre del proyecto de cooperación
- Nombre de la Agencia en Proceso de Acreditación

Para el caso de los gastos el Consejo solicitó que se llevara un control por Actividades, de manera que al final de cada período se pudiera conocer qué monto específico se gastó en cada una de ellas.

En el caso del CCA el manejo de activos fijos lo realiza la Universidad de Costa Rica quien aporta el mobiliario, equipo, edificio, etc. El CCA únicamente custodia y utiliza estos activos al mismo tiempo que lleva un inventario actualizado en el cual refleja cambios y e incluye nuevas adquisiciones. Igualmente lleva un inventario de

los activos que el CCA ha adquirido con dineros de la Fundación y que por tanto son propios del organismo.

2. Creación de un catálogo de cuentas

En el caso específico del CCA, como se trabajan con recursos públicos en el caso del aporte de la UCR y recursos privados en el caso de las captaciones y proyectos de cooperación, se requería que existiera un catálogo de cuentas unificado para que al finalizar cada período se pudieran confrontar los gastos e ingresos totales derivados de todas las transacciones ejecutadas. Antes de

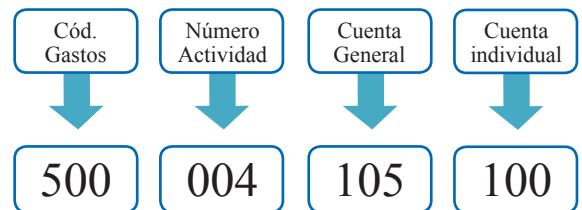
realizar el catálogo de cuentas es recomendable realizar un desglose de las principales partidas y subpartidas que se van a utilizar así como las políticas de gastos para conocer con anticipación, antes de realizar cualquier transacción, cuál sería su correcta clasificación de acuerdo con su composición y origen.

Por lo tanto, se tomó como punto de partida el catálogo de cuentas que utiliza el sector público, con una adaptación especial propia de los intereses del CCA, como lo es incorporar un código que identifique la actividad específica en la cual se ejecutan los recursos. Ejemplo:

CUENTA CONTABLE UCR	CUENTA CONTABLE CCA
1-05 GASTOS DE VIAJE Y TRANSPORTES	500-004-105-000 GASTOS DE VIAJE Y TRANSPORTES
1-05-01-00 Transportes dentro del país	500-004-105-100 Transportes dentro del país
1-05-02-00 Viáticos dentro del país	500-004-105-200 Viáticos dentro del país
1-05-03-00 Transportes en el exterior	500-004-105-300 Transportes en el exterior
1-05-04-00 Viáticos en el exterior	500-004-105-400 Viáticos en el exterior

En el cuadro anterior se muestra la composición de las cuentas que utiliza el CCA adaptada a sus necesidades, pues a pesar de que conserva la numeración derivada del catálogo de cuentas contable que utiliza el sector público y en este caso la Universidad de Costa Rica, también se incluye una parte muy importante que es el consecutivo de la actividad respectiva para la cual se derivó un determinado gasto, de manera que se pueda identificar con facilidad en cualquier momento y extraer de los reportes contables, como se explica a continuación:

Transportes dentro del país:



De esta manera los primeros dígitos diferencian si se trata de una partida del Balance General (Activos 100, Pasivos 200, Patrimonio 300) o del Estado de Resultados (Ingresos 400 y Gastos 500).

Posteriormente los siguientes dígitos indican el número de la actividad que ha sido programada por el CCA (ver punto No. 3), y los últimos dígitos son derivados de la cuenta principal en este caso (1-05 para la UCR y 105-100 en el caso de la Fundación Pro CCA), razón por la cual cada cuenta es única y se diferencia de las demás por su composición y sobre todo porque cumple con una distribución acorde con los requerimientos.

3. Asociación de las cuentas utilizadas con la realización de actividades

La organización de actividades debe estar muy ligada al control financiero de los recursos, en vista de que su organización y realización requiere el desembolso particular de fondos. Para esto es adecuado que se realicen los presupuestos de gastos de estas actividades reflejadas en el Plan Anual Operativo, de manera que se puedan planificar los recursos que se van a necesitar, así mismo que una vez realizada su ejecución se puedan clasificar en las respectivas cuentas de gastos acorde con su naturaleza. La numeración de las actividades mediante un registro consecutivo entre la organización de actividades y el administrador financiero es básica para que de esta manera se puedan identificar los gastos con mayor facilidad.

Por otro lado, es recomendable que para cada actividad se realice un informe completo que contenga tanto aspectos de logística como también el detalle y comprobantes financieros de todos las exoneraciones que hicieron posible esa realización, lo anterior tanto para el debido control así como para la transparencia en la rendición de cuentas.

Además, es recomendable realizar duplicados de los comprobantes que respaldan los gastos para incluir el original en el informe de la actividad y el duplicado en un registro mensual que soporten las conciliaciones bancarias que se deban realizar para demostrar que el saldo de efectivo

que se tiene en libros corresponde al saldo que el Banco administra.

4. Emisión de Estados Financieros

Los Estados financieros son las “radiografías” de la organización, sobre los cuales se tomarán las decisiones importantes para la consecución de los objetivos propuestos. El Balance General, el Estado de Resultados y sobre todo el Flujo de Efectivo constituyen la base formal para que una organización pueda comprender su situación financiera.

Es recomendable y al menos para el CCA ha sido de mucha utilidad, que el Estado de Resultados presente dentro de sus gastos un detalle por actividades realizadas, de manera que se pueda conocer el total de costos incurridos en cada una de ellas. No obstante, dependiendo de las necesidades de cada agencia se podrían distinguir cada fuente de gastos o ingresos, por proyectos específicos, instituciones, Congresos, carreras acreditadas, etc, lo cual hace más fácil su posterior análisis y sobre todo su confrontación con los objetivos trazados en el Plan Anual Operativo.

5. Análisis financiero de la información

La información que se obtiene de un estado financiero debe ser cuidadosamente revisada y sobre todo analizada, tomando en cuenta que el tipo de organización como el CCA es sin fines de lucro y que por lo tanto interesa que las personas que tomen decisiones tengan una idea clara de lo que significan los datos que se exponen.

En un estado financiero como es el Balance General el usuario podría darse cuenta de la situación financiera en que se encuentra la organización pues en ese documento se expone todo lo que la organización tiene y explica la manera en como estos fueron financiados, así mismo el Estado de Resultados habla del desempeño de

la Agencia en cuanto a la consecución de recursos y su posterior gasto según las actividades realizadas, al finalizar este estado nos damos cuenta si durante el período ingresaron más recursos de los que se gastaron (superávit) o si por el contrario se gastó más de lo que ingresó (déficit).

6. Conclusiones sobre la situación financiera

Al finalizar el ingreso de transacciones contables y la emisión de Estados Financieros, lo más importante es la información que se genere, pues debe ser comprensible, comparable, completa y sobre todo oportuna para que las personas puedan tomar decisiones.

Si se tienen varias fuentes de recursos como en el caso del CCA, y además, si sigue una misma línea en relación con las cuentas contables y su sub división, es importante realizar un informe unificado de ingresos y gastos, para dar ante las personas internas de la organización un enfoque más general de la situación financiera en que se encuentre el organismo.

Es preciso señalar, que la información financiera plasmada en un Estado Financiero no siempre es de fácil comprensión para todas las personas de acuerdo a su formación profesional, razón por la cual la persona encargada de presentar estos datos, debe lograr captar la atención y lo más importante la comprensión de las personas que reciben su mensaje.

Es recomendable utilizar gráficos o diagramas para acompañar los resultados que se generen, así será más simple tanto para el usuario como para el expositor, pues no sólo se leerán los “números” que se exhiben, si no que se explica con claridad los principales acontecimientos que soporten las conclusiones más importantes que se generen cada período.

7. Escenarios financieros

Otra recomendación básica para lograr visualizar en forma completa la situación financiera de la organización es realizar varios escenarios que demuestren en primer lugar lo que se tiene en un determinado período en comparación con lo que se podría tener o lo que se podría perder con determinadas acciones, por ejemplo en el caso del CCA es de suma utilidad realizar la comparación con la situación financiera si:

- Se contara con la colaboración de todos los aportes por parte de los socios signatarios.
- Se contará con el aporte de los signatarios, pero realizando alguna modificación en la cuota por aportar.
- Se contara con aportes por partes de proyectos de cooperación.
- No se contara con el apoyo de una entidad anfitriona.

Y de esta manera, cada organización podría realizar cuantos escenarios necesite de modo que las personas que reciben la información y tienen autoridad en cuanto a definir el rumbo futuro a seguir, puedan tomar acciones correspondientes a mejorar la situación actual visualizando los demás escenarios presentados.

Recordemos que la idea principal de un Estado Financiero que brote de todo un proceso contable no sólo es agrupar información si no que comprendiendo su contenido se pueda facilitar a los usuarios tanto la toma de decisiones oportunas así como tomar acciones estratégicas o implementar un plan de acción acorde con las necesidades y objetivos de la organización, permitiéndole así el cumplimiento exitoso de sus proyectos. ▲

DECÁLOGO DEL DOCENTE UNIVERSITARIO

1. Asume tu cátedra con modestia y la convicción de que tienes aún mucho que aprender de la disciplina que vas a impartir. En el ejercicio de la docencia de seguro aprenderás mucho más sobre ella. Ya lo dijo Cicerón: “Si quieres aprender, enseña”. Y recuerda que no existe docencia sin estudio e investigación. El conocimiento crece y se renueva constantemente. Si no sigues sus pasos, tu docencia pronto estará desfasada.
2. No presumas de tus conocimientos. No te presentes en el aula con la intención de demostrar erudición. Tus alumnos, con sus preguntas e intervenciones, te harán conocer nuevos aspectos y matices que ni siquiera sospechabas y que enriquecerán tu conocimiento. Formula preguntas a tus alumnos para estimular su participación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Nunca olvides que el sujeto principal del proceso es el alumno y no el profesor. Enfatiza en los procesos de aprendizaje más que en los de transmisión del conocimiento.
3. Ante tus discípulos tienes que demostrar coherencia entre tu discurso y tu práctica. La falta de coherencia te haría perder credibilidad con ellos. Tu conducta pública y privada debe ser coherente con tus enseñanzas. Respeta las opiniones políticas de tus alumnos y nunca trates de manipularlos políticamente. No impongas tus ideas por un principio de autoridad. Recuerda que es más importante la autoridad de los principios.
4. Tu rol como docente, no lo limites a la clase expositiva o verbalista. Si así lo haces, estimularás en tus alumnos una actitud puramente receptiva de simples “tomadores de apuntes”, que luego memorizarán para el día del examen. Esto no garantiza que en realidad han aprendido lo que tratabas de enseñar. Debes evolucionar, como recomienda Freire, de “educador bancario” a “educador problematizador”, y recuerda que tanto vale el texto como el contexto, y que enseñar exige tanto ética como estética, y un compromiso constante con la calidad y pertinencia. Asume los procesos de evaluación como un instrumento para mejorar tu desempeño.
5. Tu rol como docente es actuar como un intermediario entre el conocimiento y el aprendizaje de tus alumnos. Tu papel es el de un facilitador de la construcción conjunta del conocimiento con tus discípulos, pero recuerda que los valores son los que transforman la simple instrucción en educación y el conocimiento en sabiduría. Que tu magisterio se inspire en los paradigmas del desarrollo humano sostenible, el respeto a los derechos humanos, y a la interculturalidad, la tolerancia y la cultura de paz.
6. Tu deber, si es que realmente quieres que tus alumnos aprendan y, lo que es más importante, que “aprendan a aprender”, es transformar el aula en un ambiente lúdico de aprendizaje. Debes esforzarte por llevar al aula materiales previamente elaborados, capaces de suscitar aprendizajes significativos en tus alumnos, que tomen en cuenta sus conocimientos iniciales.
7. No todos tus alumnos son iguales en cuanto a capacidad o motivación para el aprendizaje. Adopta las medidas pedagógicas que se adapten a la diversidad de sus capacidades y necesidades. Esfuérzate por crear una relación interpersonal de mutuo respeto con tus alumnos, y no olvides que la educación es una construcción social donde la interacción con los demás es decisiva.
8. Asume la convicción de que toda pregunta que se te haga en clase es importante. Para un buen docente no existen interrogantes tontas o inútiles. Procura que los errores sean oportunidades de aprendizaje. Aprende a valorar la participación de tus alumnos y estimula su autoestima y su curiosidad. Un exabrupto de tu parte puede arruinar el deseo de tu alumno por aprender, lo mismo que su inquietud indagadora.
9. No evalúes a tus alumnos en función de la mayor o menor exactitud con que repitan tu discurso, ni por la simple acumulación de datos e información. Utiliza pruebas de evaluación que te permitan apreciar si de veras aprendieron y si fueron capaces de construir el nuevo conocimiento e incorporarlo a su estructura cognitiva.
10. El fin último de tu labor como docente debe ser promover la autonomía de tus alumnos, para lo cual debes evitar generar dependencias. Tu éxito como docente se medirá con base en si tus alumnos adquirieron las herramientas cognoscitivas y la motivación para seguir aprendiendo por sí solos durante toda su vida. Y considera como un triunfo que tus alumnos, en el futuro, te superen.

Carlos Tünnermann Bernheim
Managua, mayo de 2012



Agencias de acreditación: RENDIMIENTO de cuentas y comunicación institucional

Everlyn Sanabria Rivera
Área de Comunicación, CCA

La educación superior, a través de los años, y en especial a partir de la década de los 80, ha vivido grandes cambios, producto del crecimiento de la matrícula, la creación de nuevos centros de enseñanza superior públicos y en especial privados, y la aparición y desarrollo de nuevas tecnologías, cambios que dieron paso a nuevos programas y carreras. En el marco de este crecimiento en la oferta universitaria, marcado por la desregulación y la falta de revisión de su desempeño, surgió la necesidad de crear un control sobre su práctica y excelencia, estableciendo mecanismos para el aseguramiento y promoción de su calidad.

Así nacieron las agencias de acreditación, creadas con el compromiso de velar por la garantía de la calidad de la educación superior, y rendir a la sociedad cuentas, de manera transparente y oportuna. Estas agencias de primer nivel, encargadas de velar por la calidad de los programas y carreras que ofrecen los centros universitarios, pronto además necesitaron ser validadas para ratificar su potestad. El aporte de las agencias de segundo nivel consiste en garantizar los

requisitos y estándares de calidad que las agencias acreditadoras exigen para certificar, a su vez, la calidad de la labor que realizan las instituciones de educación superior, tanto en la formación de los profesionales, como en la investigación y en la extensión, aportes fundamentales para el desarrollo científico y tecnológico.

Ante este panorama, y dado el compromiso que las agencias de acreditación adquieren con la sociedad, es que en el marco estratégico de estos organismos se encuentran valores como responsabilidad social y transparencia, donde se confirma el compromiso de operar con claridad y presentar de forma pública, métodos, procesos y resultados. Algunos ejemplos de esto son:

- Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, CCA (Centroamérica):

Responsabilidad: cumplimiento de la obligación contraída ante la sociedad de garantizar la calidad de los procesos para la acreditación de la Educación Superior.

Transparencia: acción de operar con claridad, presentando evidencias públicas de sus métodos, procesos y resultados.

- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES (Costa Rica):

Responsabilidad social: suscribimos un compromiso con la sociedad costarricense y la calidad educativa, que en el cumplimiento de los objetivos institucionales se proyecta a la atención de las necesidades nacionales y de rendición de cuentas de manera transparente y oportuna.

- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, COPAES (México):

Proveer información a la sociedad sobre los indicadores de la calidad de la Educación Superior.

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, ANECA (España):

Contribuir a la medición del rendimiento de la Educación Superior conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes.

Informar a la sociedad sobre el cumplimiento de objetivos en las actividades de las universidades.

Este rendimiento de cuentas, cada agencia lo lleva a cabo por diferentes medios de comunicación, y dependiendo del apoyo que reciba en cada país. Así, hemos visto casos en los que medios masivos tradicionales, como la prensa y la radio, cubren eventos relacionados con la evaluación y acreditación y otros (la mayoría) en los que cada agencia debe buscar la forma y los medios de divulgar sus actividades y sus logros.

Gracias a los avances informáticos y debido al alcance global que ofrecen, el canal más utilizado por las agencias para plasmar su presencia en la sociedad es Internet, específicamente el sitio web y el correo electrónico.

EVOLUCIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS TIC

Los siglos XIX y XX, marcados por el enorme desarrollo económico-industrial y los adelantos científicos, provocaron el descubrimiento de nuevos medios de comunicación, con un asombroso potencial de difusión: primero la radio, después la televisión y más adelante Internet. Estos medios configuraron una nueva sociedad, la sociedad de la información, dando vida a una cultura global y situando a los medios de comunicación en el centro de casi todos los ámbitos de la vida en el siglo XX.

Hoy no podemos negar dos cosas: el bombardeo de información al que los medios de comunicación masiva nos someten constantemente, ni el alto nivel de dependencia que hemos desarrollado frente a las nuevas tecnologías. El avance tecnológico nos abruma con sus nuevas versiones, nuevas posibilidades y frecuentes actualizaciones, y todo a un ritmo acelerado, que se traduce en una afectada calidad de vida de las personas y de la forma de comunicarse.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desataron nuevas formas de comunicarse al inicio de la década de los 90. Internet pasó de ser un instrumento científico a ser una red de fácil uso, que modificó las pautas de interacción social.

Las TIC son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea; optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación y hoy abarcan todos los ámbitos de la vida humana.

Están en todas partes y hacen posible que organizaciones como las agencias de acreditación, puedan crear ante la sociedad una imagen positiva, al alcance de todos y a la altura del compromiso adquirido. Agrupan los elementos y las técnicas usadas en el tratamiento y la transmisión de la información, principalmente la informática, Internet y las telecomunicaciones.

Las TIC invadieron el hogar, los lugares de trabajo, de estudio, y la vida familiar y privada de las personas. La forma de dialogar, como tradicionalmente se conocía, ha cambiado, y por eso es necesario redefinir la forma en que nos comunicamos. Institucionalmente es preciso volver a las raíces, identificar de nuevo y con claridad, nuestro público meta, y actuar a partir de sus intereses, expectativas y demás características.

Donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social. La comunicación institucional es positiva o negativa, dependiendo de la identidad de la institución y los valores que defiende, el mensaje que transmite, el modo en que lo hace, y la finalidad, pues no puede separarse la identidad de una institución y sus valores, de su modo de comunicar.

Una institución que actúa y se desenvuelve en una sociedad, no puede no comunicar, pero cada institución es responsable de sus acciones ante la sociedad, y su comunicación debe tener muy en cuenta esa responsabilidad.

Las tecnologías de la información y comunicación han permitido la globalización de la comunicación, eliminando barreras y posibilitando la interconexión. Entre las características más importantes de las TIC, que hacen posible la interacción entre la organización y el sujeto receptor de la comunicación, están:

1. **La inmaterialidad:** la posibilidad de digitalización hace que los usuarios tengan mayor y mejor acceso a grandes cantidades de información.
2. **Instantaneidad:** es posible transmitir la información de manera instantánea a lugares muy alejados físicamente.
3. **Multimedia:** los programas o aplicaciones multimedia facilitan el acceso de los usuarios a las TIC en un ambiente de interactividad que convierte al usuario en un sujeto activo, capaz de enviar sus mensajes y tomar sus decisiones.

Esta característica de interactividad, la más importante, es la que garantiza una adecuada orientación de la comunicación hacia el público meta de la organización, pues mediante el uso de las TIC se crean grupos de personas que interactúan según sus propios intereses.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional es la que realiza de modo organizado una institución, y que está dirigida a las personas y grupos del entorno social donde realiza su actividad. El objetivo principal es establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos a los que se dirige, dándose a conocer socialmente y proyectando una imagen pública adecuada a sus fines y actividades.

Hace aún algún tiempo, las instituciones no se preocupaban por transmitir a sus clientes o empleados una visión completa de lo que era la empresa, su historia, misión y objetivos, y esto no permitía la proyección hacia el exterior. Hoy, crear una imagen integral de la empresa o institución y transmitirla no solo al público meta, sino también a todo el personal, es una actividad indispensable. Desde esta perspectiva, la comunicación institucional es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y su medio.

La comunicación institucional está relacionada con el *marketing*, la publicidad y las relaciones públicas, pero va más allá de las funciones realizadas por ellas, busca transmitir la personalidad de la institución y los valores que la fundamentan. Procura relacionarse con los miembros de la sociedad en la que está presente, tanto individuos como instituciones, aportando al bien común a través de sus fines específicos; es, por lo tanto, un aspecto fundamental de cada organización, pues es la encargada de crear su imagen, la opinión que el público se crea mediante informaciones y acontecimientos que responden a las realidades, conformando un mensaje positivo para el público.

La información emitida por una institución no está destinada a vender un producto, sino a modificar un comportamiento y conseguir la aceptación del organismo o la adhesión a sus proyectos. Se ocupa de mantener las adecuadas relaciones y comunicación de la organización, analizar tendencias, predecir consecuencias y sugerir las líneas de acción que sirvan a la institución y a sus públicos.

En la comunicación de una institución, como en la de cualquier otro organismo, existen tres posibles imágenes que se pueden proyectar: la imagen que se desea dar, la imagen real y la imagen percibida. Una buena comunicación institucional busca la armonía entre las tres imágenes, procurando que se identifiquen, y para lograr este equilibrio es necesario llevar a cabo un plan de comunicación que consta de cuatro etapas:

1. **Investigación:** estudio de la institución y su público para determinar la situación.
2. **Programación:** creación de la estrategia de comunicación con base en la información recolectada.
3. **Realización:** puesta en marcha de la estrategia programada.
4. **Evaluación:** valoración de los resultados obtenidos.

La comunicación organizacional, por su parte, puede dividirse en dos tipos:

1. **Comunicación interna:** dirigida al personal de la organización, enfocada a la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, usando diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados.
2. **Comunicación externa:** dirigida a los públicos externos de la organización, encaminada a mantener o mejorar la relación con ellos y a proyectar una imagen favorable de la institución.

Como emisor social, es necesario que toda institución se haga entender, diferenciar, registrar y ubicar de maneras distintas.

EL CCA Y SUS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, CCA, es un organismo regional centroamericano sin fines de lucro, constituido por los sectores académicos, 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. Se creó con el propósito de dar validez internacional a la acreditación de la calidad de la educación superior que se realiza en los distintos países de la región.

Desde los primeros años de su funcionamiento y apegado a su labor y compromiso, el CCA ha buscado siempre la forma de mantener abiertos los canales de comunicación con los sectores signatarios y con el público en general, y de crear espacios para que las agencias de acreditación debidamente conformadas de la región, compartan con las agencias más jóvenes o en proceso de creación, sus experiencias más valiosas.

De manera tradicional, ha elaborado materiales impresos de publicación periódica producidos para mantener una constante actualización sobre su labor.

Uno de ellos es la revista *CCAlidad*, creada para brindar información actualizada y pertinente sobre acreditación y mejoramiento de la calidad de la educación superior, proporcionar un espacio formal de comunicación donde los diferentes sectores divulguen información referente a la importancia de la acreditación y las acciones que se están desarrollando en los distintos países, y presentar los avances en evaluación, acreditación y gestión de la calidad de la educación superior en el ámbito internacional.

Desde su creación, la revista ha cumplido con su objetivo de ser un espacio de intercambio de ideas, aportando desde lo interno del CCA hacia los sectores, y desde el ámbito regional e internacional hacia lo interno.

Otros de los canales creados y utilizados con frecuencia por el CCA para el debido rendimiento de cuentas son los boletines. Durante los primeros años de su función, el Consejo publicó en varias ocasiones un boletín llamado *Situación Actual* que consistía en un pequeño informe que agrupaba la labor realizada en un período determinado. Después de un tiempo nació *Voces de Nuestra Labor*, creado para exponer la labor que la Secretaría Técnica lleva a cabo a través de las diferentes áreas que la conforman. *Las Giras del Presidente* es una publicación especial que tiene como fin dar a conocer los objetivos y resultados de las participaciones de la presidencia en congresos y ante diferentes agencias y organismos.

Todos estos folletos, junto con varias memorias, constituyen la base histórica documental de la labor realizada en el Consejo desde sus inicios y durante las diferentes etapas de su proceso de desarrollo.

Pero lo más importante sobre todos estos documentos, es que se encuentran digitalizados y son de fácil acceso por medio de la mayor plataforma de comunicación utilizada por el CCA: la página web. Esta ha sido, desde el inicio, el canal oficial de rendición de cuentas.

Las nuevas tecnologías y sus constantes actualizaciones son las que han permitido que el Consejo Centroamericano de Acreditación, CCA, con sede en Costa Rica, llegue a todos los países centroamericanos de manera inmediata. Sus continuas modificaciones responden al afán de crear una cercanía con el público y sus intereses, incluyendo diferentes secciones y facilitando la búsqueda de la información.

Durante la más reciente modificación de la página, que incluye importantes mejoras en cuanto a contenido y formato, el sitio web se convirtió además

en una significativa fuente de consulta, pues agrupa todos los documentos necesarios para cualquier tipo de investigación, lo que garantiza la transparente y apropiada rendición de cuentas.

Por otro lado, el correo directo, muy utilizado en la publicidad, hace tiempo de forma física y hoy de forma electrónica, es empleado por el CCA como una herramienta eficaz para hacer llegar de manera constante comunicados institucionales, felicitaciones, campañas de expectativa sobre actividades, etc., todo esto gracias a una base de datos en continuo crecimiento.

Pero sin duda, uno de los últimos y más importantes movimientos que el CCA está realizando en materia de comunicación, es la incursión en las redes sociales, iniciando con una página en Facebook, que la convierte en una de miles de organizaciones que están en constante interacción con su público por medio de mensajes instantáneos, fotografías y videos de actividades, noticias de último minuto, y la posibilidad de recibir consultas desde cualquier parte del mundo y estar conectado con organizaciones relacionadas con la acreditación, evaluación y mejoramiento de la calidad, con mayor grado de inmediatez que el que había tenido hasta ahora.

Cada vez son más las personas e instituciones que se unen a las redes sociales para beneficiarse del alcance y las posibilidades que ofrece este tipo de interacción, y el CCA, en su búsqueda constante de crecimiento y de apertura con la sociedad en la que se desenvuelve, procura mantener una comunicación fluida y actualizada, tanto a lo interno como a lo externo, utilizando todas las herramientas que las nuevas tecnologías ponen a su alcance.

CONCLUSIÓN

La comunicación es una actividad global dentro de cualquier institución y debe ser trabajada tomando en cuenta todas las áreas de la organización, de manera integral. Más que una obligación, la comunicación

institucional es necesaria, vital y decisiva en el logro de los objetivos.

Las tecnologías de la información y comunicación han permitido llevar la globalidad a los procesos de comunicación, facilitando la interacción entre las instituciones y su público a nivel mundial, eliminando así toda clase de barreras espaciales y temporales, y permitiendo que las personas se agrupen de acuerdo con sus intereses, conformando comunidades o grupos virtuales.

En una época de constante cambio en todos los ámbitos de la vida, las TIC obligan a crear nuevos enfoques en las formas de comunicar. Una agencia de acreditación que debe su razón de ser al deseo de brindar información oportuna y transparente, no puede más que ver los avances tecnológicos como sus aliados más importantes y como medios para lograr su fin.

REFERENCIAS DE INTERNET

- <http://www.poder-judicial.go.cr:81/prensa/articulos.php>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicacion_Institucional
- <http://html.rincondelvago.com/comunicacion-institucional.html>
- <http://monografias.com/trabajos39/comunicacion-centros-educativos/comunicacion-centros-educativos.shtml>
- <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218>
- <http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion.shtml>
- www.cca.ucr.ac.cr
- www.sinaes.ac.cr
- www.aneca.es
- www.copaes.org.mx ▲



AGENCIA CENTROAMERICANA DE ACREDITACIÓN DE POSTGRADO, ACAP
Secretaría Ejecutiva

Ceremonias de Acreditación ACAP

Recientemente la Agencia Centroamericana de Acreditación de Postgrado ACAP llevo a cabo las Ceremonias de Entrega de los Certificados de Acreditación de las Maestrías Regionales en Ingeniería Sanitaria y Recursos Hidráulicos de la Universidad de San Carlos de Guatemala/ USAC y de las Maestrías en Derecho Ambiental y Evaluación y Control Ambiental de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala/ UMG. Los eventos contaron con la participación de las máximas autoridades de cada una de las instituciones, entre ellas la Doctora Amarillis Saravia Gómez, Presidente de ACAP, el Licenciado Estuardo Gálvez y el Doctor Rolando Torres Moss, Rectores de la USAC y UMG respectivamente.



Capacitaciones ACAP

En mayo pasado la Agencia realizó el “Taller de Capacitación del Manual de Acreditación ACAP”, dirigido a expertos en evaluación y acreditación de universidades públicas y privadas de Guatemala. El evento fue desarrollado en las instalaciones de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala y contó con el apoyo financiero de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología/ SENACYT. ▲



Comisiones nacionales de ENLACE con el CCA

Secretaría Técnica
Consejo Centroamericano de Acreditación, CCA
Colaboración de Yoleth Salas y Everlyn Sanabria



Durante los meses de marzo, mayo y junio del presente 2012, se llevaron a cabo los talleres de apertura de las Comisiones Nacionales de Enlace del CCA.

El objetivo general de estos talleres fue conformar comisiones nacionales intersectoriales de apoyo a la Red Centroamericana y de El Caribe de Aseguramiento y Cooperación por la Calidad de la Educación Superior (RECCACCES).

La creación de instancias de este tipo en cada país centroamericano: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, ha sido una estrategia concebida desde la fundación del Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior para cumplir con su misión de promoción de la calidad de la educación superior en Centroamérica, desde los contextos nacionales.

En estas actividades el CCA busca promover no solo el intercambio de experiencias y perspectivas sino también el debate sobre los intereses y las necesidades

de los diferentes sectores vinculados con el mejoramiento de la calidad de la educación superior, a fin de establecer alianzas y propiciar sinergias en esta materia.

En cada taller se presentó la situación actual del CCA y sus perspectivas de desarrollo futuro y se conformaron las Comisiones Nacionales de Enlace en cada uno de los países de la región tratando de identificar las tendencias y carencias en materia de aseguramiento de la calidad de la educación superior en cada país, como insumo para realimentar la labor y colaboración con el CCA y con las agencias de acreditación de la región.

Esta iniciativa centroamericana fue realizada gracias a los recursos aportados por el Segundo Programa de Apoyo a la Integración Regional Centroamericana (PAIRCA II- UE- SICA) financiado por la Unión Europea, y a la colaboración del Consejo Superior Universitario (CSUCA), la Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC/ SICA) y la Universidad de Costa Rica.

Las conferencias se transmitieron en el canal de Internet de la Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC), organismo que facilitó su servicio de streaming para la transmisión en vivo de estas actividades.

A continuación presentamos un resumen de lo que fue el taller en cada país.

COMISIÓN NACIONAL DE ENLACE DE HONDURAS

Con la conclusión del Primer Taller de apertura de las Comisiones Nacionales de Enlace del CCA, llevado a cabo el 19 de marzo, en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, en Tegucigalpa, quedó oficialmente conformada la Comisión Nacional de Enlace de Honduras. Participaron en esta actividad representantes de los sectores académico estatal, académico privado, gubernamental y profesional de Honduras y se contó con la presencia del Ministro de Educación, Dr. Marlon Escoto Valerio; la Presidente del CCA, Msc. Lea Azucena Cruz; el Coordinador de Relaciones Internacionales y Cooperación del CCA, M.A. José Luis Guzmán Martell; entre otros distinguidos participantes.



Los participantes se enriquecieron con la conferencia sobre “Buenas prácticas para la mejora de la calidad

en la Educación Superior”, impartida por el Dr. Miguel Tufiño Velázquez del Instituto Politécnico Nacional de México y Líder Internacional del Proyecto Internacional ISO Educación /IWA-2.

Durante los talleres posteriores a las conferencias, los participantes analizaron temas relacionados con el aseguramiento de la calidad de la educación superior en Honduras y definieron las actividades futuras de la recién conformada Comisión Nacional de Enlace de Honduras. Esta Comisión establecerá vínculos con el Sistema Hondureño de Aseguramiento de la Calidad (SHACES).

COMISIÓN NACIONAL DE ENLACE DE NICARAGUA

El Segundo Taller de apertura de las Comisiones Nacionales de Enlace del CCA, realizado el 23 de marzo en el Auditorio Amando López, SJ de la Universidad Centroamericana (UCA) de Nicaragua dio como resultado la conformación de la Comisión Nacional de Enlace de Nicaragua.



En esta actividad participaron representantes de los sectores académico estatal, académico privado, gubernamental y profesional de Nicaragua y se contó con la presencia del Segundo Vicepresidente del CCA, señor Sergio Dennis García Velázquez, la señora Luzmila Campos de Sánchez, miembro de la Junta Directiva

del CCA, así como otros distinguidos participantes. El evento estuvo coordinado por el señor Heberts Bonilla y la señora Jesús del Carmen Moreno, representantes ante el CCA por Nicaragua.

Durante el taller los participantes se enriquecieron con la conferencia “Buenas prácticas para la mejora de la calidad en la Educación Superior”, impartida por el Dr. Miguel Tufiño Velázquez del Instituto Politécnico Nacional de México y Líder Internacional del Proyecto Internacional ISO Educación /IWA-2.

COMISIÓN NACIONAL DE ENLACE DE EL SALVADOR

El 25 de mayo concluyó con éxito el Primer Taller de apertura de las Comisiones Nacionales de Enlace del CCA en El Salvador, actividad que se llevó a cabo en la Universidad Don Bosco, Campus Antiguo Cuscatlán, San Salvador, El Salvador.



Durante la actividad se contó con la participación de diferentes autoridades y representantes de los sectores y con la presencia del representante del Ministro de Educación, el Ingeniero José Francisco Marroquín, la Dra. Luzmila Campos de Sánchez, Miembro de la Junta Directiva del CCA, la M.Sc. Marianela Aguilar Arce, Directora Ejecutiva del CCA y otros distinguidos participantes.

En el taller se desarrollaron diferentes ponencias que tocaron temas tales como: Mecanismos de aseguramiento interno de la calidad en educación superior.

Se presentaron además varias conferencias, la primera a cargo de la señora Zulma Zoraya Zubieta Rojas, Experta en Evaluación y Acreditación, de Bogotá, Colombia, sobre el tema “Sistema de aseguramiento de la calidad en educación superior”.

La segunda, “Situación actual y desafíos del Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior”, expuesta por la señora Luzmila Campos de Sánchez, Miembro de la Junta Directiva del CCA; y, “Una mirada histórica al Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior,” impartida por la señora Marianela Aguilar Arce, Directora del CCA.

COMISIÓN NACIONAL DE ENLACE DE COSTA RICA

La Comisión Nacional de Enlace de Costa Rica con el CCA fue conformada el 21 de junio durante el taller realizado en el Auditorio de la Escuela de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica y que culminó en la Sede de la Secretaría Técnica del CCA.



Se contó con la participación de diferentes autoridades y representantes de los sectores académico estatal, académico privado, del sector gubernamental y profesional de Costa Rica.

En el taller se desarrollaron diferentes ponencias que tocaron temas tales como el seguimiento de graduados en Centroamérica como mecanismo para el mejoramiento de la calidad de la educación superior y se presentó una conferencia magistral a cargo del señor Rafael Llavori, Jefe de Gabinete de ANECA, España, sobre el tema “Un balance de los acuerdos de Bolonia a 10 años de su desarrollo: avances, lecciones aprendidas, tendencias y aspectos pendientes”.

COMISIÓN NACIONAL DE ENLACE DE PANAMÁ

El día 19 de junio concluyó con éxito el Primer Taller de apertura de las Comisiones Nacionales de Enlace del CCA en Panamá, actividad que se llevó a cabo en la Universidad de Panamá.



Contó con la participación de la señora Silvia Abdelnour, Miembro del Consejo Centroamericano de Acreditación de Educación Superior (CCA) por Costa Rica, la señora Luzmila de Sánchez, Miembro de la Junta Directiva del CCA, la presencia del representante del Ministerio de Educación, y el Consejo

Nacional de Evaluación y Acreditación de las universidades Panameñas (CONEAUPA), entre otros distinguidos participantes.

Se presentó la conferencia magistral “Un balance de los acuerdos de Bolonia a 10 años de su desarrollo: avances, lecciones aprendidas, tendencias y aspectos pendientes” a cargo del señor Rafael Llavori de Micheo, Jefe de la Unidad de Relaciones Institucionales e Internacionales de ANECA, España.



En los talleres posteriores a las conferencias, los participantes analizaron temas relacionados con el aseguramiento de la calidad de la educación superior en cada uno los países y definieron acciones a seguir en las futuras reuniones de las Comisiones Nacionales de Enlace.

Para acceder a más información sobre estas actividades así como a la documentación de los talleres, por favor visítenos en la dirección electrónica: http://www.cca.ucr.ac.cr/comisiones/comisiones_enlace ▲

CCA brinda homenaje *de agradecimiento a* Rectora saliente *de la* UCR

El pasado 17 de abril el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior, CCA, rindió un homenaje de agradecimiento y reconocimiento a la Doctora Yamileth González García, días antes de finalizar su gestión como Rectora de la Universidad de Costa Rica. El apoyo otorgado por la UCR como institución anfitriona durante el período 2004-2012, fue clave para el desarrollo de este organismo.

La Universidad de Costa Rica ha colaborado en estos 8 años al CCA no solo con el desarrollo de la secretaría técnica, si no también en la realización de actividades regionales de promoción de la calidad de la Educación Superior, así como en el aporte de una valiosa reflexión académica en torno al papel que desempeña la Educación Superior en el desarrollo de sociedades más justas y democráticas.

Durante este homenaje contamos con las palabras de la Directora Ejecutiva del CCA, la señora Marianela Aguilar Arce, quien extendió su agradecimiento a la señora Rectora por haber creído en el quehacer de esta Institución y por acompañar al CCA en su crecimiento y desarrollo. Así mismo, expresó su satisfacción la señora Marta Picado Mesén, Representante por Costa Rica ante el CCA, y la señora Lea Azucena Cruz, Presidente de este organismo, por la importante labor de la señora Yamileth González durante sus años de gestión y su compromiso con la calidad de la Educación Superior en Centroamérica.

El apoyo de las autoridades universitarias a este Consejo es vital, pues gran parte del éxito en el desarrollo de su quehacer depende de que estas reafirmen y valoren la importancia del CCA en el aseguramiento y promoción de la calidad de la Educación Superior en América Central. ▲

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, Montes de Oca, San José, Costa Rica
cca@ucr.ac.cr • www.cca.ucr.ac.cr •  consejocentroamericanoacreditacion