



Programa de Calidad Institucional

Introducción

El proceso de globalización en que se encuentra la sociedad, la apertura del sistema universitario, las progresivas exigencias de rendir cuentas al estado y a la comunidad, está determinando en la enseñanza superior una diversificación que tiende a señalar las diferencias de calidad y prestigio entre instituciones que formalmente son iguales.

Los términos innovación, calidad y flexibilidad deben caracterizar las actividades universitarias. Considerando este entorno, mediante la creación del **Programa de Calidad Institucional**, se pretende asegurar en la Universidad de Concepción una **cultura de la calidad** que involucre a toda la organización, las personas y las unidades académicas y no académicas.

Lo anterior requiere urgentemente coordinar e integrar los distintos procesos asociados a la calidad que se realizan al interior de la Universidad. Esto permitirá que las decisiones sean coherentes entre sí, evitando duplicidad de esfuerzos, logrando mayor compromiso de los actores principales, optimizando el uso de los recursos disponibles y logrando una mayor identificación del personal y de los estudiantes con su institución. En definitiva, se requiere eliminar todas las barreras que puedan impedir la creación de una cultura de la calidad.

Objetivos Generales

- ◆ Incentivar la creación de una cultura de la calidad en la comunidad universitaria.
- ◆ Contribuir con propuestas que mejoren la calidad del trabajo universitario.
- ◆ Proporcionar información a la comunidad y a la sociedad sobre la calidad de los servicios que presta la Universidad.

Objetivos Específicos

- ◆ Unificar, en un proyecto común, las experiencias acumuladas en los distintos ámbitos del quehacer universitario.
- ◆ Implementar acciones tendientes a mejorar la calidad de la docencia, la investigación, los servicios y la gestión.
- ◆ Promover la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria en el proceso permanente de mejora de la calidad.



Actividades Asociadas al Programa

- ◆ Integrar los esfuerzos de la Universidad que se han realizado en función del plan estratégico, los procesos de autoevaluación y experiencias de evaluación de la docencia.
- ◆ Generar un sistema de indicadores, a partir de los datos estadísticos más significativos de la Universidad, que permitan mantener información veraz y actualizada en forma periódica. Los indicadores deberán constituir un referente obligado para todas las unidades y deberán formar parte importante de la Base de Datos Institucional.
- ◆ Integrar al Programa de Calidad Institucional las evaluaciones al nivel administrativo, que se han realizado en el marco de los procesos de reingeniería y rediseño.
- ◆ Implementar políticas de evaluación de los sistemas no académicos de la Universidad, que permitan tomar decisiones adecuadas y oportunas.
- ◆ Definir procedimientos claros que permitan alcanzar los objetivos propuestos.
- ◆ Definir el nivel de responsabilidad en la realización de las acciones asociadas a la calidad, lo que incluye una estructura que considere la participación de toda la comunidad universitaria.
- ◆ Conducir, junto a la Dirección de Docencia y a las Facultades, los procesos de acreditación de las carreras.
- ◆ Conducir, junto a la Escuela de Graduados, el proceso de acreditación a que deban someterse los programas de postgrado.
- ◆ Evaluar permanentemente el Plan Estratégico Institucional y de cada una de las unidades componentes.
- ◆ Realizar procesos de evaluación que la institución requiera, en el marco de mejora de la calidad.
- ◆ Involucrar a la Universidad en procesos de análisis de mejores prácticas (Benchmarking) con otras instituciones universitarias líderes, que contribuyan a un mejoramiento de la calidad y la productividad en el quehacer universitario.



Organización

Para cumplir con los objetivos anteriormente señalados, se crea el Programa de Calidad Institucional con las siguientes características:

1. El programa dependerá de la Rectoría a través de la Dirección de Estudios Estratégicos.
2. El Rector designará un Coordinador del Programa de Calidad Institucional
3. Se creará el Consejo Institucional de Calidad, con carácter normativo, el que velará por el cumplimiento de los objetivos del programa. Estará integrado por:
 - ◆ Rector, quien lo preside
 - ◆ Vicerrector
 - ◆ Vicerrector de Asuntos Económicos y Administrativos
 - ◆ Directores de Docencia, Investigación, Postgrado, Estudios Estratégicos, el Coordinador del programa (secretario ejecutivo del consejo), seis Académicos de las dos más altas jerarquías, designados por el Rector con la conformidad del Consejo Académico.

En ausencia del Rector, el Vicerrector presidirá el consejo.

4. El Programa de Calidad Institucional deberá implementarse en forma descentralizada, generando instancias de coordinación a nivel temático vía las direcciones académicas y, a nivel operativo, a través de las Facultades, Departamentos, jefes de carrera, u otros organismos.
5. El Programa de Calidad Institucional deberá utilizar los elementos propios de un proceso de calidad, entre los cuales se cuentan:
 - ◆ Planes Estratégicos,
 - ◆ Procesos de Acreditación,
 - ◆ Procesos de Autoevaluación,
 - ◆ Procesos de Evaluación,
 - ◆ Procesos de Rediseño,
 - ◆ Procesos de análisis de mejores prácticas con instituciones nacionales y extranjeras,
 - ◆ Encuestas, entre las cuales debe destacarse la encuesta a los estudiantes.