

UOH

Universidad
de O'Higgins

*Comisión para la elaboración de
la política de Calidad de la UOH*

**Política de Calidad de la
Universidad de O'Higgins**

Universidad de O'Higgins
Mayo de 2022

Política de Calidad de la Universidad de O'Higgins

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	FUNDAMENTACIÓN	6
III.	DEFINICIONES RELEVANTES	8
3.1	CALIDAD	8
3.2	CULTURA DE LA CALIDAD	9
3.3	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	9
3.4	GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
3.5	CICLO DE CALIDAD	10
IV.	ALCANCE DE LA POLÍTICA	11
V.	OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
5.1	OBJETIVO GENERAL	15
5.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
VI.	PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	16
6.1	PRINCIPIO 1	16
6.2	PRINCIPIO 2	16
6.3	PRINCIPIO 3	16
6.4	PRINCIPIO 4	16
6.5	PRINCIPIO 5	17
6.6	PRINCIPIO 6	17
6.7	PRINCIPIO 7	17





I. INTRODUCCIÓN

En el presente documento se describe la Política de Calidad de la Universidad Estatal de O'Higgins (UOH). Esta Política busca orientar el quehacer institucional hacia la instalación de una cultura de la calidad, organizando estratégicamente las acciones de mejoramiento continuo que se realizan a distintos niveles de la institución en un sistema de gestión integral de la calidad. Este sistema será eficaz, basado en la evidencia, útil para la mejora continua, e integrado de forma orgánica al quehacer habitual de la UOH.

II. FUNDAMENTACIÓN

La Universidad Estatal de O'Higgins es una institución profundamente comprometida con la calidad y la excelencia. En su Plan de Desarrollo Estratégico (PDE 2021-2025) la UOH se concibe a sí misma como una institución compleja, que cultiva, desarrolla y transfiere el saber y las competencias en diversas áreas del conocimiento a través de la formación de personas, la investigación de alto nivel, la creación e innovación y la vinculación con el medio. De acuerdo con lo expresado en la Misión, Visión y Valores Institucionales, la comunidad universitaria desarrolla este quehacer con vocación de excelencia y buscando siempre los más altos estándares de calidad.

Para lograr lo anterior, la UOH ha definido a la gestión de la calidad como un proceso estratégico para la institución. La gestión de la calidad, junto a otros procesos estratégicos como la gobernanza universitaria y la planificación estratégica, genera condiciones idóneas para que los propósitos misionales se hagan realidad en el quehacer habitual de la Universidad.

El compromiso institucional con la calidad se refleja en que desde sus inicios la Universidad contó con una estructura denominada Dirección de Gestión de la Calidad y Acreditación, alojada en la Rectoría. Esta unidad estaba a cargo del resguardo de la calidad, de la mejora continua, y de los procesos de autoevaluación asociados a la gestión institucional y la formación de pregrado. Además, esta unidad se encargaba de la acreditación de las carreras de pregrado que pasaron a ser de acreditación obligatoria con la aproba-

ción de la Ley 21.091 (Pedagogías y Medicina). Los resultados de este trabajo fueron excelentes, ya que todas las carreras de acreditación obligatoria se presentaron al proceso y consiguieron esta certificación de calidad otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile).

Transcurridos seis años desde la instalación de la Universidad, y en concordancia con el crecimiento orgánico experimentado, la UOH estableció una nueva estructura organizacional¹. Así, la nueva Dirección de Gestión de la Calidad depende jerárquicamente de la Prorectoría y está encargada de salvaguardar la calidad de la totalidad de los procesos que se realizan en la Universidad, tanto misionales (docencia, investigación, vinculación con el medio) como de soporte (por ejemplo, gestión de recursos humanos, financieros y tecnológicos). Junto con ello, la Unidad de Evaluación de Carreras y Programas, dependiente de la Vicerrectoría Académica, se enfoca en la formación de pregrado y asume la labor de acompañamiento y supervisión de los procesos de autoevaluación y mejoramiento continuo tanto de las carreras de acreditación obligatoria como de las carreras que no se someten a acreditación.

Esta búsqueda permanente de la excelencia y la calidad en sus procesos y resultados se funda en el compromiso institucional de (i) realizar una contribución preferente al desarrollo cultural, material y social de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, y (ii) generar, difundir y transferir conocimiento de vanguardia e innovador que contribuya al desarrollo sostenible en Chile y el

mundo, de acuerdo a los objetivos de desarrollo sostenible declarados por las Naciones Unidas². Es la sociedad civil en su conjunto, incluidas sus organizaciones públicas y privadas, así como cada una de las personas que la componen, junto al entorno natural y sus ecosistemas, quienes justifican y se benefician de la mejora continua y la búsqueda permanente de la calidad por parte de la Universidad de O'Higgins.

Además del compromiso intrínseco de la UOH con la calidad en su quehacer, existen condicionantes externas que relevan la rendición de cuentas y el cumplimiento de estándares de calidad. La Ley 21.091 modificó el artículo N°15 de la Ley 20.129, estableciendo que la acreditación institucional será obligatoria para las instituciones de educación superior autónomas. Esta acreditación consistirá en la evaluación y verificación del cumplimiento de criterios y estándares de calidad, los que se referirán a recursos, procesos y resultados, así como también al análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando tanto su existencia como su aplicación

sistemática y resultados, y su concordancia con la misión y propósito de las instituciones de educación superior. Por su parte, la Ley 20.842 que crea la Universidad de O'Higgins establece que transcurridos siete años desde el nombramiento del primer Rector la Universidad debe presentarse al proceso de acreditación institucional, y que al cumplirse la mitad de ese tiempo la UOH debe someterse a una evaluación de su gestión institucional conducida por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile). A su vez, la CNA-Chile, mediante la Resolución Exenta DJ 253-4, promulgó los nuevos criterios y estándares de acreditación institucional, publicados en el Diario Oficial el 30 de septiembre de 2021. Éstos incorporan como parte de la evaluación la instalación de un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior.

Para cumplir con estos compromisos internos y externos referidos a alcanzar los más altos estándares de calidad y excelencia, es que se hace necesario contar con la Política de Calidad UOH que se presenta a continuación.

¹ Resolución Exenta N°455 del 9 de junio de 2021: Establece estructura orgánica para el gobierno ejecutivo de la Universidad de O'Higgins.

² Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas: 1. Fin de la pobreza; 2. Hambre cero; 3. Salud y bienestar; 4. Educación de calidad; 5. Igualdad de género; 6. Agua limpia y saneamiento; 7. Energía asequible y no contaminante; 8. Trabajo decente y crecimiento económico; 9. Industria, innovación e infraestructuras; 10. Reducción de desigualdades; 11. Ciudades y comunidades sostenibles; 12. Producción y consumo responsables; 13. Acción por el clima; 14. Vida submarina; 15. Vida de ecosistemas terrestres; 16. Paz, justicia e instituciones sólidas; y 17. Alianzas para lograr los objetivos.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

III. DEFINICIONES RELEVANTES

Es frecuente que la literatura especializada homologue y utilice indistintamente conceptos como aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad. Por otra parte, es común encontrar documentos que tratan de calidad sin intentar definir el concepto. Para evitar estas omisiones y facilitar la comprensión de las siguientes secciones es que, antes de presentar la Política de Calidad propiamente tal, se definen a continuación los conceptos de: (i) calidad; (ii) cultura de la calidad; (iii) aseguramiento de la calidad; (iv) gestión de la calidad; y (vi) ciclo de calidad.

3.1 CALIDAD³

Calidad es un concepto con múltiples significados y en constante evolución. Éste adquiere diferentes características de acuerdo al objeto al que sea aplicado y a los contextos en que esta aplicación ocurra. En el ámbito de las instituciones de educación superior se han utilizado diversas definiciones del término. Entre ellas:

- Calidad como adecuación a los propósitos
- Calidad como cumplimiento (cero errores)

- Calidad como satisfacción del usuario
- Calidad como excelencia (alcanzar los más altos estándares)
- Calidad como relación costo-beneficios
- Calidad como transformación (el proceso de modificar al usuario)
- Calidad como mejora (el proceso de modificar la institución)
- Calidad como control (procesos de aseguramiento de la calidad mediante castigos o recompensas).

La Política de Calidad de la Universidad de O'Higgins reconoce que la calidad debe ser definida de forma contextualizada, mediante atributos de calidad que emergen al aplicar este concepto a procesos y resultados específicos que conforman el quehacer de la institución, y siempre en el marco provisto por los instrumentos de planificación estratégica aprobados por la Universidad.

No obstante sus múltiples significados y la necesidad de contextualizar su aplicación, la Política de Calidad de la UOH reconoce que el concepto de calidad debe aplicarse tanto a los procesos como a los productos del trabajo de la Universidad. El

³ Fuente principal: European University Association (2006). *Quality culture in European universities: A bottom-up approach. Report on the three rounds of the Quality Culture Project 2002-2006.* EUA Publications.

foco en la calidad de los productos demanda examinar los resultados de las actividades universitarias (por ejemplo, la investigación o la docencia), para determinar el grado de cumplimiento de objetivos establecidos previamente. El enfoque en la calidad de los procesos requiere examinar las actividades que permitieron obtener los resultados esperados. Ambas perspectivas están presentes y se complementan en la concepción de calidad de la UOH.

Otro aspecto presente en la definición de calidad de la Universidad de O'Higgins es el carácter dinámico del concepto. Esto significa que un foco de la calidad debe ser siempre mejorar la situación actual y profundizar el desarrollo de los sistemas capaces de asegurar calidad. La calidad es una acción permanente; no es una situación que se alcanza una vez y para siempre, sino que un estado que se busca de forma continua.

3.2 CULTURA DE CALIDAD⁴

Se entiende como cultura de la calidad una cultura organizacional que busca mejorar la calidad de forma permanente y se caracteriza por dos elementos distintivos: primero, un elemento cultural/psicológico de valores, creencias, expectativas y compromisos compartidos que se orientan a la calidad y, segundo, un elemento estructural/de gestión con procesos definidos que mejoran la calidad y buscan coordinar esfuerzos individua-

les. Así, el elemento cultural/psicológico refiere a los individuos mientras que el elemento estructural/de gestión refiere a la institución. Ambos elementos deben conectarse a través de buena comunicación, discusión y procesos participativos a nivel de la institución.

3.3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD⁵

Se entiende como aseguramiento de la calidad al conjunto de mecanismos y procesos tendientes a controlar, garantizar y promover la calidad de una institución de educación superior. Las evidencias de este proceso se resumen en la certificación o acreditación de carreras, programas, unidades académicas o instituciones mediante revisiones de organismos nacionales (por ejemplo CNA-Chile), agencias internacionales, y/o asociaciones gremiales (por ejemplo, colegios profesionales).

3.4 GESTIÓN DE CALIDAD⁶

Se entiende como gestión de la calidad al conjunto de valores y principios que fundamentan y orientan una cultura de calidad en la institución (expresados en una política de calidad), así como a las prácticas concretas que se despliegan para conseguir la mejora continua. Incluye la concepción, diseño, implementación y operación de los

⁴ Fuente principal: European University Association (2006). *Quality culture in European universities: A bottom-up approach. Report on the three rounds of the Quality Culture Project 2002-2006*. EUA Publications.

⁵ Fuente principal: Glosario de pregrado CNA-Chile, correspondiente a los materiales para la acreditación de pregrado vigentes desde el 14 de agosto de 2016, en <https://www.cnachile.cl/Documentos%20de%20Paginas/Glosario%20Pregrado.pdf> consultado el 26 de enero de 2022.

⁶ Fuente principal: Manatos, M. J., Sarrico, C. S., & Rosa, M. J. (2017). *The integration of quality management in higher education institutions: A systematic literature review*. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(2), 159-175.

procesos, mecanismos y protocolos relativos al aseguramiento de la calidad, así como a las funciones de liderazgo que demanda dicha operación. Su énfasis no está puesto en la certificación de calidad (como en el caso del aseguramiento de la calidad), sino que en la operación, evaluación y mejora permanente de los mecanismos que permiten asegurar la calidad de los procesos y los resultados del trabajo institucional.

3.5 CICLO DE CALIDAD⁷

Un ciclo es una serie de fenómenos u operaciones que se repiten ordenadamente. El concepto ciclo de calidad refiere a la serie de fases que los actores de una organización deben realizar para asegurar la mejora continua de su quehacer. La Universidad de O'Higgins utiliza el ciclo de calidad propuesto por William Deming (1986⁸) como base para su sistema de gestión de la calidad. El ciclo de Deming (también conocido como el ciclo PDCA por sus siglas en inglés: Plan-Do-Check-Act) se compone de cuatro fases: (i) planificar –identificar un objetivo–; (ii) hacer –ejecutar lo planificado–; (iii) evaluar –chequear si el objetivo deseado se cumplió o no–; y (iv) actuar –realizar las correcciones necesarias, de acuerdo al resultado de la evaluación en la fase anterior.

⁷ Fuente principal: Alauddin, N., & Yamada, S. (2019). Overview of Deming criteria for total quality management conceptual framework design in education services. *Journal of Engineering and Science Research*, 3(5), 12-20.

⁸ Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

IV. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Las orientaciones contenidas en esta Política de la Calidad son extensivas a todos los procesos de la Universidad de O'Higgins, los que se clasifican en tres categorías. Primero, procesos estratégicos como la gobernanza universitaria, la planificación estratégica, y la gestión de la calidad. Segundo, los procesos misionales incluidos en la formación de personas, la investigación y creación, y la vinculación con el medio. Tercero, los procesos de soporte asociados a la gestión de personas, de infraestructura, y de recursos materiales, financieros y tecnológicos.

Así, las orientaciones de esta Política de Calidad alcanzan a todas las personas que conforman la comunidad universitaria y todas las estructuras de la Universidad, desde aquellas que pertenecen al gobierno ejecutivo central hasta las estructuras locales a nivel de carreras de pregrado y programas de posgrado y postítulo, pasando por estructuras intermedias como los institutos interdisciplinarios de investigación, las escuelas de pregrado, y las direcciones transversales a la Universidad.

Los distintos procesos que componen el quehacer de la Universidad de O'Higgins poseen distintos atributos de calidad. Estos atributos refieren a ideales a los que la UOH debe propender en su ejercicio cotidiano y su identificación contribuye al seguimiento de procesos y resultados; es decir, los atributos nos indican qué buscar al evaluar calidad.

A continuación se mencionan algunos atributos

de calidad de los distintos procesos de la Universidad, en una enumeración que no busca ser exhaustiva y que puede y debe ser complementada y enriquecida en el futuro.

Dentro de los procesos estratégicos, la calidad del proceso de Gobernanza Universitaria se evidencia a través de los siguientes atributos: Probidad y actuación ética en las tareas de gobierno universitario; transparencia activa en cada uno de sus niveles; rendición de cuentas periódica de parte de las autoridades y de los cuerpos colegiados del gobierno universitario; participación democrática de la comunidad universitaria en los espacios de diálogo y decisión; y capacidad de respuesta oportuna de las autoridades y cuerpos colegiados de gobierno universitario a las necesidades de la comunidad interna y los actores del medio externo, entre otros.

Algunos atributos de calidad del proceso de Planificación Estratégica son: Alineación entre el Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad y los demás instrumentos de planificación (Programas de Desarrollo y Planes de Acción); alineación con la planificación presupuestaria; factibilidad, es decir, que sea posible de llevar a cabo; flexibilidad para adaptarse a los cambios; y eficiencia de las definiciones realizadas.

Con respecto a los procesos misionales, la calidad del proceso de Formación (Docencia) se evidencia a través de los siguientes atributos: Generación de los aprendizajes esperados y cumplimiento de los perfiles de egreso comprometidos; pertinencia de

la oferta académica con las necesidades actuales y futuras de la sociedad y particularmente de la Región de O'Higgins; enfoque de género durante todo el proceso formativo; inclusión y valoración de la diversidad de la comunidad estudiantil; disponibilidad de infraestructura y recursos adecuados; existencia de mecanismos permanentes de revisión de perfiles de egreso y las competencias asociadas, así como de los materiales de estudio; existencia de programas de formación continua en docencia universitaria; y buen trato entre los miembros de la comunidad universitaria a lo largo del proceso educativo.

Por su parte, atributos de calidad del proceso de Investigación son, entre otros: Alta tasa de productividad científica, asegurando un buen volumen de generación de conocimiento por parte de la Universidad; alto impacto de la investigación publicada; pertinencia regional, en relación a la resolución de problemas del entorno más próximo, y la transferibilidad de los resultados obtenidos; innovación, propendiendo a la generación y divulgación de conocimiento de vanguardia; cumplimiento de altos estándares éticos en el desarrollo de estudios con seres vivos; y alineación con los Programas de Desarrollo de los Institutos y con el Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad.

En el caso del proceso de Vinculación con el Medio, algunos de los atributos que evidencian su calidad son: Pertinencia regional, realizando acciones de vinculación que aborden las necesidades del entorno; bidireccionalidad entre la Universidad y los actores del medio, reflejada en la co-construcción y co-realización de propuestas que permitan beneficios y aprendizajes mutuos; y adecuada difusión en, y transferencia al medio externo de las actividades resultantes del quehacer universitario.

Finalmente, en el caso de los procesos de soporte, algunos atributos de calidad son: Buen trato y atención adecuada de las necesidades de soporte que demandan los actores de la comunidad universitaria; comportamiento ético y transparencia en la administración económica; equidad en la distribución de recursos entre las distintas reparticiones de la Universidad; eficacia en la utilización de los recursos; y digitalización y automatización de los procesos de soporte, en línea con el eje estratégico de transformación digital presente en el PDE 2021-2025.





V. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1 OBJETIVO GENERAL

Generar e instalar una cultura de calidad en la Universidad de O'Higgins que promueva procesos de autoevaluación y evaluación permanentes y sistemáticos en el tiempo, que fomenten el mejoramiento continuo y la validación externa, informen la toma de decisiones y enriquezcan la planificación estratégica.

colegios profesionales y organismos internacionales en evaluaciones formales, así como en evaluaciones informales que realicen actores del entorno que se conectan de diversas formas con la Universidad.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

5.2.1 Generar, promover y articular mecanismos de mejoramiento continuo eficaces, dinámicos y flexibles que sean pertinentes y aplicables a todos los procesos institucionales, estructuras y definiciones estratégicas

5.2.2 Contribuir mediante evidencias empíricas a la toma de decisiones respecto de la mantención de fortalezas y rectificación de debilidades, en todos los procesos institucionales, estructuras y definiciones estratégicas, fomentando así la profesionalización de la gestión institucional.

5.2.3 Contribuir a la articulación entre los procesos de planificación, los mecanismos de formulación presupuestaria, y la generación y monitoreo de planes de mejora.

5.2.4 Cumplir de manera sobresaliente con los criterios y estándares de calidad requeridos por organismos rectores, agencias certificadoras,

VI. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad en la UOH está orientada por los siguientes siete principios:

6.1 PRINCIPIO 1: ALINEACIÓN CON LA PLANIFICACIÓN

Gestión de la calidad y planificación estratégica son dos procesos inseparables en el quehacer de la Universidad. La planificación es la primera y la última etapa en los ciclos de calidad, a la que se regresa luego de ejecutar lo planificado, evaluar la ejecución, y rectificar las acciones en busca de la mejora continua.

6.2 PRINCIPIO 2: SUSTENTO EN Y GENERACIÓN DE EVIDENCIAS

La gestión de la calidad en la UOH se basa en evidencias en la medida en que las decisiones que se toman en las distintas etapas del ciclo de calidad están respaldadas con datos e información confiable y oportuna. A la vez, la gestión de la calidad genera evidencias en cada etapa de su implementación. Los diagnósticos que se realizan, y las decisiones que se toman, son registradas en documentos que constituyen evidencias de la existencia y operación del sistema de gestión de la calidad.

6.3 PRINCIPIO 3: TRANSPARENCIA

Los datos e información utilizados en el monitoreo de indicadores, así como las evidencias generadas en cada etapa de la gestión de la calidad, están a disposición de los actores pertinentes, cumpliendo con el principio de transparencia activa que orienta el quehacer de la Universidad. Los principales resultados de las evaluaciones del sistema de gestión de la calidad se difunden en cuentas públicas de las autoridades y otros tipos de publicaciones.

6.4 PRINCIPIO 4: INTEGRACIÓN AL QUEHACER HABITUAL DE LA UNIVERSIDAD

La responsabilidad por el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la calidad de los procesos que la UOH desarrolla reside en cada una y cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria (estudiantes, académicos, docentes y personal de colaboración). Así, la gestión de la calidad se materializa en acciones concretas, sistemáticas y habituales que son parte estable y orgánica de las labores individuales, colectivas e institucionales. Las tareas que se desprenden de la gestión de la calidad no se conciben como una responsabilidad extra que se realiza para cumplir con un requerimiento externo de evaluación, sino que son parte integral de las tareas habituales. Asegurar su realización es parte de las responsabilidades permanentes de las y los directivos, de acuerdo a su rol en la institución.

6.5 PRINCIPIO 5: DINAMISMO Y AUTOMATIZACIÓN

La gestión de la calidad no debe representar una carga de trabajo excesiva para quienes tienen responsabilidad en su operación. Por tanto, la ejecución de sus etapas es soportada digitalmente y automatizada al máximo posible, en concordancia con el eje estratégico de transformación digital expresado en el PDE 2021-2025. Además, los formatos para el registro de evidencias son simples y fáciles de completar.

6.6 PRINCIPIO 6: PROBIDAD

El principio de la probidad administrativa consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Esto implica el uso de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para una gestión eficiente y eficaz. Aplicado a la gestión de la calidad, se expresa en la imparcialidad en la toma de decisiones, en la integridad ética y profesional, en el cumplimiento irrestricto de las funciones asignadas y en la apertura a la ciudadanía de conformidad con el principio 3, de transparencia hacia las partes interesadas. Este principio de probidad es de particular relevancia para las y los directivos con responsabilidad en la operación del Sistema de Gestión Integral de la Calidad, de acuerdo con el principio 4, de integración en el quehacer habitual de la Universidad.

6.7 PRINCIPIO 7: MEJORAMIENTO CONTINUO

Uno de los objetivos de la Política de Calidad es facilitar la instalación de mecanismos eficaces de autorregulación que permitan la mejora continua de todos los procesos de la Universidad. Esto incluye a la propia gestión de la calidad. La gestión de la calidad también debe autorregularse; sus principios, procesos, mecanismos e instrumentos deben ser revisados y evaluados constantemente, buscando asegurar su pertinencia y eficacia a medida que la Universidad y el concepto mismo de calidad evolucionan.



