



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

I CONGRESO VIRTUAL DE EDUCACION A DISTANCIA

Eje Temático: **Acreditación y Certificación de Calidad en la Educación a Distancia.**

El Aporte del Campus Global en la generación de Estrategias de Calidad

**Dr. Raúl Baeza A. raulbaeza@udelmar.cl y
Ms. Siegfried Ziller sziller@udelmar.cl
Universidad del Mar, Amunátegui 1838,
Viña del Mar, Chile, 56-32-2501717**

Resumen

Desde el 2003 la Universidad del Mar de Chile ha situado su esfuerzo de ser y hacer Universidad elaborando un sistema de gestión de calidad, incorporando un modelo de enseñanza aprendizaje que asegure que los valores permanentes de la persona humana se conjuguen con las habilidades y destrezas. En este escenario la Universidad del Mar optó por la aplicación de un modelo de mejoramiento continuo de procesos que se constituye en su sistema de gestión de calidad corporativo. En esta dirección declaró a una sede en particular, como unidad piloto para experimentar un modelo de gestión de calidad, que involucrara a todos los procesos, tanto las que conciernen a las actividades docentes como a las administrativas, denominándose el proyecto **Campus Global** de esta sede. El sistema desarrollado se realizó al interior de la organización con el uso de herramientas de uso libre y del aprovechamiento de la experiencia y valorización de los recursos humanos. Los principales resultados de esta implementación son un cambio en la forma de aprender de la organización desde el nivel corporativo hasta el nivel operacional y particularmente el crecimiento que ha experimentado el Campus Global, que en menos de dos años pasó de 300 alumnos a más de 1.200 en la modalidad b-learning y obtuvo como sello de calidad la certificación ISO 9001:2000, con una mejora de la calidad de sus procesos establecida por un organismo auditor internacional en el 2007. La presente comunicación es un resumen del proceso de implementación y discute los logros alcanzados por la organización (www.udelmar.cl): la expansión para el 2008 de la certificación bajo la normativa ISO 9001:2000 a todas las sedes de la Universidad del Mar.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Palabras claves: Opensource; Estrategias de Calidad, Politicas de Calidad; Autorregulación Institucional



1. Presentación

La educación superior en Chile ha sufrido significativos cambios en los últimas décadas, esto teniendo en cuenta no sólo la globalización sino que también, el crecimiento económico del país, de esta forma la Educación cumple funciones vitales: **Forma** el capital humano, **Proporciona** en el nivel post-secundario, oportunidades de formación continua a lo largo de la vida; y se **transforma** en un foco dinámico para el desarrollo regional y de las ciudades, al mismo tiempo que es una ventana abierta hacia el mundo global de la ciencia, la tecnología y las ideas contemporáneas (Gil, 2003).

La Universidad del Mar-Chile fundada en 1991 tiene su Casa Central en la Ciudad de Viña del Mar y posee sedes que van desde el extremo norte del país (Campus Arica) hasta el extremo sur del país Punta Arenas (9 sedes y 5 campus) con un universo de alumnos para el 2008 de aproximadamente 23.000 alumnos. En este contexto desde el 2003, la Universidad del Mar ha situado su esfuerzo de ser y hacer Universidad elaborando un sistema de gestión de calidad, incorporando un modelo de enseñanza aprendizaje que asegure que los valores permanentes de la persona humana se conjuguen con la habilidades y destrezas de un profesional preparado para actuar positivamente en las necesarias transformaciones sociales, ambientales, económicas y culturales que forman parte integral del desarrollo regional y nacional.

Por otro lado para poder entender este proceso es necesario considerar el entorno dinámico en que se desenvuelven hoy las organizaciones que ofrecen Servicios, ello ha hecho necesario perfeccionar los instrumentos de Planificación y Control de Gestión. Esta evolución integra cada vez más a las Universidades. En este escenario la Universidad del Mar ha optó por la implementación de un modelo de mejoramiento continuo denominado "**Sistema de Autorregulación**" que parte por la realización de un "Plan Estratégico Móvil" del que se derivan anualmente "Planes Operacionales" en todas las sedes, los cuales son revisados y ajustados periódicamente, introduciendo los cambios y el mejoramiento continuo dentro del contexto de la Visión, Misión, Valores estratégicos, Propósitos, tareas estratégicas y Objetivos de largo Plazo.

Bajo este enfoque, el Plan Estratégico Corporativo corresponde a un sistema de medición de la gestión de calidad de la Universidad que orienta el cumplimiento de su Misión (Objetivos Institucionales) y Propósitos declarados, a partir de análisis evaluativos. Las unidades operativas, sedes y dentro de estas, campus y escuelas, como asimismo en proyectos especiales como lo es el Campus Global en forma continua retroalimentan el sistema, utilizando un mecanismo de participación denominado **Comité de Calidad** (Zúñiga, 2004).



2. Desarrollo de la Ponencia

2.1. Ajuste de políticas institucionales para provocar una renovación institucional.

2.1.1 Ajustando la Misión y definiendo propósitos de la Universidad

En su declaración de misión la organización ha especificado ***“que debemos proveer servicios de educación superior a través de docencia de pregrado y formación continua, orientada a los egresados de la educación media, como también a personas del mundo laboral, las que se caracterizan por poseer capacidades, trayectorias e intereses diversos, asimismo nuestros procesos educativos se apoyan en la aplicación de teorías de vanguardia para la educación, la incorporación armónica de los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones y finalmente desarrollamos nuestra misión con un énfasis regional, en un ámbito nacional y con proyección internacional, a través de actividades presenciales y a distancia”***. Esta focalización de la misión fue difundida y socializada entre los miembros de la Universidad en diversas instancias, y con una serie de iniciativas concretas, que abarcaron desde la alta administración como directivos, y desde el punto de vista reglamentario de realizaron modificaciones estructurales en la Universidad para disponer de un mejor escenario para llevar a cabo el cumplimiento de la misión y de los propósitos institucionales.

Por otro lado se focalizaron y especificaron las acciones asociadas a los propósitos institucionales, en términos de lograr objetivos estratégicos medibles. Un ajuste importante lo constituyó la introducción del propósito ***“Generar condiciones para un mejoramiento continuo, para el cumplimiento de la Misión y en pos de alcanzar la Visión de la Universidad del Mar”***, propósito que incorpora en forma enfática el modelo de mejoramiento continuo de procesos.

2.1.2 Implementando un Sistema de Autorregulación on line para realizar el seguimiento del cumplimiento de la misión y de los propósitos institucionales

Bajo este enfoque, el Plan Estratégico Corporativo corresponde a un sistema de medición de la gestión estratégica de la Universidad que posibilita la gestión de calidad en el cumplimiento de su Misión (Objetivos Institucionales) y Propósitos declarados, a partir de análisis evaluativos. Los principios que sustentan este sistema de gestión son: una Unidad de Control; realizar esfuerzos compartidos; generar comunicaciones efectivas, asignar recursos y realizar evaluaciones continuas. Según Zúñiga (2004) los



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

planes de gestión ya sea corporativos, operacionales y en las unidades académicas deben ser sometidos a escrutinio y revisión como parte del proceso de gestión estratégica. Las unidades operativas e instancias de evaluación en forma continua retroalimentan el sistema para ajustar los planes utilizando un mecanismo de participación denominado comité de calidad (Figura 1) este sistema denominado de autorregulación corresponde a la herramienta que la Universidad diseñó para dar cumplimiento a los propósitos definidos.

Por otro lado el Sistema de gestión de la Universidad del Mar está constituido por un entramado de definiciones y procesos de planificación y control a nivel estratégico y operativo interrelacionados, cuya articulación, alineación y vinculación conforma una estructura que posibilita el direccionamiento de todos los esfuerzos, el mejoramiento continuo de su quehacer y la efectividad en los resultados que ella se propone. La Autorregulación o Sistema de Gestión, en cuanto mecanismo que permite ajustar sus decisiones, procesos y acciones actúa mediante: a) La Planificación de Iniciativas, actividades y/o tareas de manera concatenada hacia el logro de la Visión, Misión y Propósitos de la Universidad; b) Su Ejecución; c) La Verificación del cumplimiento de éstas; y, d) Su ajuste periódico (Figura 1).

El sistema se ajusta como se mencionó anteriormente a través de creación de comités de calidad que se han transformado en círculos de calidad y comunidades de trabajo organizado y que por las características del sistema el uso de la tecnologías de la información en forma racional y adecuada ha permitido a toda la comunidad de la Universidad ir avanzando en hacia una cultura de creación de capital humano.

Los niveles de seguimiento están focalizados en tres niveles, el primero denominado sistema de planificación corporativo que consta de dos instrumentos uno de largo plazo como ya se mencionó Plan Estratégico Móvil, ya que no es fijo sino año se ajusta en sus objetivos de largo plazo, asimismo un segundo instrumento es el plan operacional corporativo que se ajusta en forma anual luego de realizado el taller de planificación estratégica a nivel de autoridades y miembros de la comunidad universitaria. En segundo nivel operacional se encuentran los planes operacionales, en que a partir del taller de definiciones estratégicas año a año se definen aquellos aspectos críticos para el año y ello genera un alineamiento de la sede y/o campus en función de esos objetivos, esto on line se visualiza en la figura 2.

A un nivel académico se creó el instrumento denominado programa de mejora de la carrera o escuela, en que se han definido objetos de preocupación también análogamente en sistemas de calidad denominados DPO (Dirección por objetivos) en cada programa de mejora el director se reúne con su comité de calidad en forma periódica para ajustar y chequear el avance del programa planificado, un ejemplo de ello se muestra en la figura 3. Es importante señalar que todos los directivos además



tienen en el sistema de autorregulación la posibilidad de ver en forma transparente los planes corporativos, los planes operacionales, los programas de mejora de cada escuela, de todas las sedes y campus de la Universidad, lo que constituye un verdadero depositario de iniciativas, acciones, tareas por cada uno de los niveles y tienen la posibilidad de consultarse; compararse bajo distintas realidades ya sea programas de mejora o planes operacionales (Figura 3).

Es importante señalar que como se menciona el punto 3.1.5, particularmente en la sede Maipú y en su campus global, el sistema de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001:2000 consideró en forma necesaria la realización del sistema de autorregulación on line, como se explicará más adelante el SGC de esta sede y campus parte con la realización del plan operacional, y posteriormente cada unidad académica planifica su programa de mejora, que a su vez están transversalmente relacionados con los mecanismos, procesos y procedimientos declarados en el SGC y su sistema de seguimiento que también se realiza en línea.

2.1.3 Integrando las comunicaciones de la Universidad a través de la Red WAN MPLS

Con el afán de satisfacer nuevas necesidades de la Universidad, es que se desarrolló un proyecto de interconexión de todas las sedes de la Universidad del Mar en un proyecto que de agregación de valor a la red, potenciando las características de Transmisión de Datos, Video Conferencias, Telefonía IP, con la interconexión de las sedes regionales de Universidad. Con los antecedentes recopilados y las reuniones y acuerdos en conjunto desarrollados, se ejecutó una solución que mejor se adapta a los requerimientos presentes y futuros de La Universidad del Mar. Esta solución recoge las actuales necesidades y se proyecta en el futuro como una plataforma capaz de sustentar nuevos y más sofisticados requerimientos. Los beneficios de esta propuesta radican fundamentalmente en el avance tecnológico que significa la integración de la actual plataforma de Comunicaciones de la red de datos, y servicios de mayor valor agregado, transportando servicios de Video, voz u otro servicio que requiera el transporte IP.

2.1.4. Desplegando una política de financiamiento para el acceso a estudiantes

La aplicación de la Política de asignación de recursos a los Programas de desarrollo de Sedes ha permitido modernizar la infraestructura; asegurar la dotación de recursos materiales y humanos en base a estándares básicos comunes y diferenciados de acuerdo al desarrollo de cada Sede. Esto se logró a través de un sistema de seguimiento de las acciones expresadas en planes operacionales, lo que ha permitido priorizar anualmente la satisfacción de demandas de calidad de servicio de los estudiantes.



Por otro para el logro de lo anterior, la Universidad declaró y enfatizó las siguientes políticas de equidad: *“Ofreciendo oportunidades de estudio a quienes están limitados para desplazarse a otras regiones; 2. Procurando oportunidades de estudios a estudiantes universitarios con limitaciones económicas; 3. Procurando evitar que jóvenes de esfuerzo sean marginados de estudios universitarios; destinando recursos para el otorgamiento de créditos directos a sus alumnos.* Esto se materializó en una política global de otorgamiento de créditos directos a los estudiantes cuya principal característica es: es otorgado directamente por la Universidad sin pasar por instituciones formales de financiamiento; no tiene cobro de intereses; y se le piden antecedentes financieros a las personas que quieren acceder a este crédito.

Este crédito ha permitido el acceso a muchos estudiantes, y se estima que en la actualidad de los más 19.000 estudiantes a lo largo de Chile, la tasa promedio de crédito directo por estudiante es del 35%. Es importante señalar, que en el caso de los 1.200 estudiantes del campus virtual de la sede Maipú la tasa promedio otorgada alcanza al 50% de crédito, impulso que ha permitido en forma real otorgar la oportunidad de estudiar a personas que no sólo por razones económicas no accedían a la educación, sino por temas laborales y geográficos..

2.1.5. Implementando un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000

El modelo de autorregulación implementado señala que es necesario realizar acciones concretas para alcanzar el propósito relacionado con el mejoramiento continuo, De allí que se optó el 2007 implementar un sistema de gestión de calidad SGC bajo la normativa ISO 9001:2000 de la sede piloto ubicada en la capital del País y en cuya sede además se encuentra el Campus Virtual de la Universidad. Así el Sistema de “Autorregulación” de la Universidad, conformado para la sede es un sólo Sistema de Gestión.

En ésta definición de objetivo, políticas y procesos que soportan la cadena de valor la sede piloto estableció como alcance del Sistema de Gestión de Calidad SGC; “Servicios de Educación Superior”. Desde el punto de vista operativo, a través de un software libre se estableció un sistema de gestión de procesos, procedimientos y mecanismos explícitos por cada función responsable (dueño de proceso), que consideran aquellos formularios involucrados en cada uno de ellos tal como se muestra en la figura 4 que además se aprecia en www.maipuudelm.cl/isodoc.

En los casos en que exista un incumplimiento, denomina e_ticket (Figura 5) se procede al levantamiento formal de una “no conformidad” el cual es apoyado por otro software libre. Estas no conformidades obligan a los comités de calidad y a las partes de los procesos involucradas, realizar los análisis de causas correspondientes, y ejecutar las



acciones de mejoramiento para evitar su reiteración. Para recoger directamente de los usuarios sus sugerencias, reclamos y felicitaciones, se instalaron buzones fuera de cada uno de los servicios fundamentales y una dirección de correo para el caso del proyecto Universidad Digital. Cada uno de estos reclamos debe ser respondido por la más alta autoridad de la unidad académica, en nuestro caso el rector de la sede piloto.

Las políticas del SGC de la Sede Maipú como plan piloto fueron:

- ✓ Privilegiando la articulación de sus esfuerzos estratégicos;
- ✓ Privilegiando la articulación de su gestión académica;
- ✓ Privilegiando la articulación de la visión, misión, propósitos, metas estratégicas y planes operacionales;
- ✓ Definiendo, evaluando y ajustando periódicamente su plan estratégico;
- ✓ Promoviendo la formulación presupuestaria de acuerdo a planes estratégicos y operacionales;
- ✓ Fomentando la definición de acciones y planes de mejora, en relación a recursos, procesos y resultados;
- ✓ Fomentando la evaluación de cumplimiento y ajuste de sus diversas iniciativas en cumplimiento de sus metas estratégicas u operacionales;
- ✓ Mejorando de acuerdo a estándares definidos según el estadio de desarrollo de ellas.

La normativa ISO 9001:2000 exige registros, evidencias y mediciones cuantitativas frecuentes, como asimismo requiere que el sistema sea auditado por auditores internos y externos y la rectoría debe hacer una revisión por dirección semestralmente de forma pública. Todas estas experiencias se extendieron al Campus Global de la Universidad del Mar, teniendo como beneficio la disminución sistemática de reclamos, por parte de los usuarios, la estandarización de la labor de los docentes, un ordenamiento administrativo orientado al usuario, la formalización de los diseños y programas de cada una de las carreras.

2.1.6 Implementando en forma corporativa un marco curricular basado en la didáctica sociocognitiva

El Marco Curricular considera aspectos normativos que deben actuar como referencia orgánica de los procesos de rediseño curricular para cada una de las carreras. En tal escenario, destaca la relación entre componentes prescriptivos curriculares y la propia reflexión académica de las Unidades. Esto es, se trata de trabajar en torno a principios, orientaciones y lineamientos institucionales considerando los énfasis formativos de la carrera.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

El marco curricular de la Universidad considera elementos esenciales para el diseño de programas de estudios fundamentalmente en aspectos de modalidades no tradicionales de educación, como son:

- **Los avances del conocimiento y de las disciplinas**

Para el diseño curricular a nivel de carrera o programa, se deben estimar los avances del conocimiento de las ciencias que fundamentan el campo profesional respectivo. Esto es, se deben considerar los sustratos epistemológicos de las ciencias respectivas, las estructuras conceptuales y sus matrices teóricas y los procedimientos propios de las disciplinas asociados a la producción, circulación, accesibilidad, aplicación y transformación de conocimientos.

- **Las transformaciones del mundo profesional**

Sin duda, los contextos del mundo profesional cambian en forma impredecible dado el proceso de globalización y las transformaciones permanentes del conocimiento y los sistemas de información. Ello obliga a una mayor proximidad entre la Universidad y el mundo social que, en última instancia, se traduce en la necesidad de diseñar currículum de formación más pertinentes y contextualizados.

- **Los requerimientos de los procesos de calidad institucionales**

Los procesos de acreditación actualmente vigentes, establecen un conjunto de criterios y orientaciones académicas que permiten situar la relevancia de la formación profesional en cualquier área del saber. De hecho, se establecen planteamientos que formalizan un conjunto de aspiraciones sociales que debe cumplir una carrera, en términos de las competencias asociadas al perfil de egreso y el cuerpo mínimo de conocimientos, las referencias prácticas de los contexto de desempeño profesional, las posibilidades formativas a través de currículum flexibles que permiten movilidad estudiantil, los procesos de enseñanza y la centralidad del aprendizaje.

- **Acciones de despliegue en los recursos humanos de la universidad**

Las acciones realizadas en este marco corresponden a: desarrollo de procesos focalizados de inducción a profesores en este marco en forma periódica; incorporación de actividades curriculares específicas en los programas de estudio; generación de programas de especialización ya sea a nivel de diplomados y magister para profesionales de la Universidad considerando financiamiento y ayudas a respecto.

2.1.7. Concentrando y sistematizando los esfuerzos de educación a distancia en el Campus Global

El campus Global partió incipientemente en la modalidad blended learning con 300 alumnos, luego de un año y medio de inicio, en que paralelamente se implementó este



sistema de calidad mostrado, ha experimentado un crecimiento a más de 1.200 alumnos en distintas líneas de servicios: pregrado, cursos, postgrados y sistemas de ayuda a alumnos de pregrado. El campus global se desarrolló implementación de una plataforma abierta Dokeos, creada y desarrollada por una Universidad Belga y recientemente se ha incorporado la plataforma Nuddle. Este desarrollo es de código abierto y fue adaptado para la realidad de la Universidad del Mar y sus miembros. Actualmente a esta plataforma se la han incorporado aplicaciones útiles como video, sistema de notas y otras aplicaciones que cada día hacen la hacen más atractiva. En los últimos meses se han estado probando una serie de herramientas web 2.0 que se insertan en el sistema de plataforma, así como recientemente se ha creado una unidad formal de virtualización que ha incorporado profesionales del área de las comunicaciones a que realicen su aporte, vale decir se ha transformado en una instancia de innovación y desarrollo.

3. Comentarios y reflexiones

Más que un trabajo de índole formal, en esta comunicación no es posible mostrar todo el despliegue humano que ha significado realizar la implementación del sistema de gestión corporativo; el plan piloto de gestión de calidad de procesos y la implementación de todo este entramado en la Unidad de Gestión Campus Global, sería imposible demostrar el esfuerzo corporativo y del capital humano que ha significado este despliegue a través del esfuerzo que la Universidad ha efectuado.

Como lo señala Román (2005) y otros autores, una organización que se da cuenta que entró a la sociedad del conocimiento y por ende no se trata enseñar contenidos sino capacidades y destrezas en forma real, debe entender lo valioso del capital humano más allá de las tecnologías de la información. Esto ha traído como consecuencia que más bien se siga mirando hacia la sociedad industrial que a la sociedad del conocimiento.

La globalización ha influido en nuevas relaciones sociales derivadas de un cambio en la base productiva, dado que las relaciones sociales como se ha demostrado en el proceso de diseño, el capital pasó a ser una constante cuya base es la comunidad de la universidad, los miembros son la base científica y técnica y no sólo las tecnologías de la información hacen posible que esta base social se sinergia aun más, dada la ilimitación de fronteras y formas de comunicación, la necesidad de articular el aprendizaje hizo que la comunidad de la universidad intercambiar experiencias a través del sistema de gestión corporativo; del sistema plan piloto realizado en una sede y en la universidad del mar digital, utilizando diversas herramientas como son: foros de trabajo, sistemas de video conferencias; plataformas on line de trabajo.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

- La organización se dio cuenta que su misión y propósitos y más su sentido no era conocida a nivel de los miembros de su comunidad, significó en la práctica que las personas sintieron la necesidad que la organización aclarara estos términos y finalmente ellos se transformaron en los verdaderos agentes del mensaje de la Universidad.
- La organización se dio cuenta de la brecha que había entre el discurso de modelo de enseñanza y entre la realidad del aula, ello significó el contagio de tecnologías de la información en el Campus Global.
- El sistema de gestión corporativo demostró que existían debilidades entre unidades similares a lo largo de las sedes, lo cual significó el darse cuenta que había que definir procesos corporativos más bien por iniciativa de las personas ya que vieron la necesidad de comunicarse mediante plataformas on line como herramienta de intercambio de conocimientos y experiencias.
- La organización y sus miembros sintieron la necesidad de implementar sistemas de medición más bien de corte cualitativo que cuantitativos debido a la naturaleza que es una Universidad, lo cual ha hecho replantear a la autoridades y se está en un proceso de reflexión de que cosas son las que agregan valor a esta comunidad.
- Esta re conexión organizativa significó la demanda por capacitación de personas en las unidades académicas y la ayuda entre las mismas personas por estar en el sistema de gestión corporativo y por ende tener acceso a las plataformas on line que habían.
- Por otro lado en el campus Global de la Sede con el inicio incipiente de algunas maestrías ahora es reconocida por los miembros de ella se inició con la inscripción de 300 personas y ahora la componen más de 1500 miembros como alumnos y profesores de las distintas regiones que aportan su experiencia a estos alumnos que se sitúan a lo largo del país.
- En el Campus Global se ha hecho un esfuerzo en mejorar los procesos con la implantación de la normativa de calidad ISO, lo cual hizo bajar las tasas de reclamos, mejorar los niveles de satisfacción, incorporar tecnologías de acuerdo al usuario.
- En el Campus Global se demostró que las personas demandan la enseñanza de capacidades y destrezas y no contenidos tradicionales. Si todo en teoría está en internet la reflexión cual es la labor de un sistema de enseñanza on line, no por ser más compleja la arquitectura significará que los alumnos y alumnas aprendan más. El uso de herramientas de comunicación como el chat o msn u otro ha resultado ser un factor crítico de éxito del aprendizaje demandando atención permanente de tutores y administradores, las personas de comunidad entienden que es fácil comunicarse y demandar enseñanza por capacidades.
- En el campus Global los profesores y tutores se vieron enfrentados a un cambio de paradigma como enseñar capacidades y como evaluarlas a través de un sistema además que es on line. Ello ha significado un esfuerzo por



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

perfeccionarse y preguntar a los miembros de la comunidad como mejorar el nivel de efectividad del aprendizaje.

- Otro aspecto interesante ha resultado en los aportes que hacen los alumnos y alumnas al sistemas dejando ideas, temas a debatir, la necesidad de ir avanzando más allá de objetivos tradicionales de enseñanza sino más bien al querer aprender a gestionar el conocimiento.
- El sistema de gestión implementado (flexible y de mejora continua) ha señalado a la organización que si es capaz de concretar su aprendizaje en la gestión cotidiana orienta sus acciones operativas a la satisfacción de la calidad de servicio (Huank, 2000).
- **Un resultado concreto es que la Sede Maipú y su campus global está certificado bajo la normativa ISO 9001:2000 y está en la actualidad en proceso de re certificación y el plan piloto para el 2008 se ha extendido a todas las sedes de la Universidad.**

4. Bibliografía

Huang, K. 2000. Calidad de la información y gestión del conocimiento, Madrid, Editorial Diaz de Santo, 206 pp.

Gil, M. 2005. Retos de la educación superior en el contexto internacional. Universidad Autónoma de México, UAM, Ciudad de México.

Hamel, G. 2000. Leading the revolution. Harvard Business Scholl Press. Editorial Norma S.A., Bogotá Colombia, 437 pp.

Román, M. 2005. Sociedad del conocimiento y refundación de la escuela desde el aula. Editorial Universidad del Mar, Temas de Educación, Viña del Mar, Chile, 342 pp.

Zúñiga, H. 2004. Mejoramiento de la calidad de la Educación Superior. Editorial Universidad del Mar, Temas de Educación, Viña del Mar, Chile, 370 pp.



5. Currículum de Autores

Raúl Baeza A., raulbaeza@udelmar.cl; Ingeniero y Licenciado en Educación (Chile). Doctor en Filosofía y Ciencias de la Educación Universidad Santiago de Compostela, España. Doctor en Ciencias Económicas Universidad de Barcelona, España. Consultor OEA, ONU, ALADI. Master en Administración de Empresas, (ESADE/España). Master en Comercio Exterior (EAE/Ministerio de Industria y Comercio de España). Ingeniero Comercial. Actualmente es el Presidente Ejecutivo de la Universidad del Mar (Chile) y en los últimos años ha liderado en esta Casa de Estudios Superiores el desarrollo del e_learning en la Universidad del Mar.

Siegfried Ziller V., sziller@udelmar.cl; Ingeniero Pesquero PUCV-Chile con postgrado en gestión estratégica y en educación, desde el 2002 a la fecha se desempeña como Director de Desarrollo. Dentro de su experiencia fue una de los primeros directivos en trabajar con el Ministerio de Educación con cursos a distancia en forma de planes piloto y ha desarrollado junto a su equipo la implementación de diversas plataformas de educación a distancia tanto para proyectos específicos como para las carreras y cursos que ofrece la Universidad.



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

SISTEMA DE GESTION CORPORATIVO

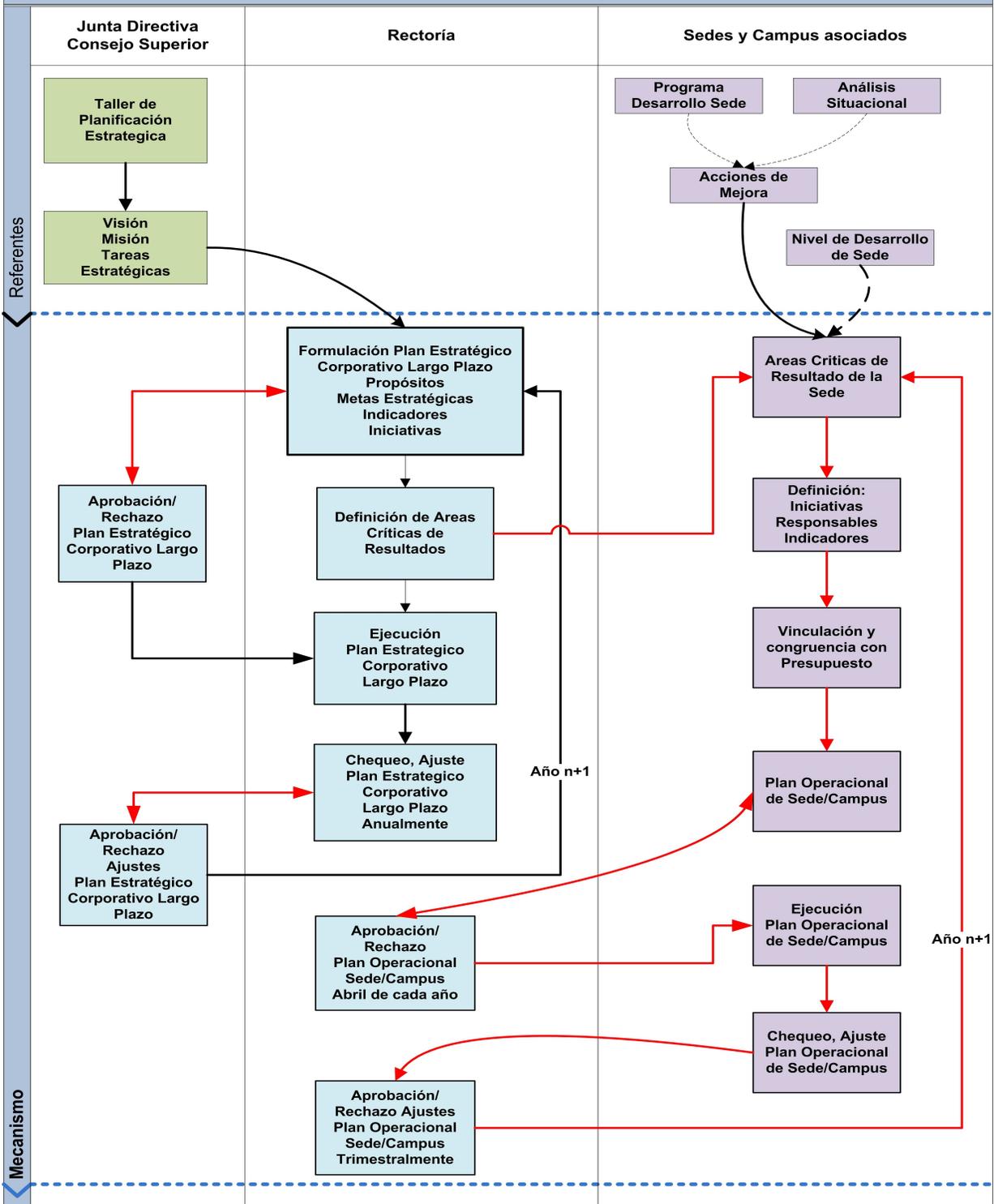




Figura 1. Mecanismo de funcionamiento del Sistema de Autorregulación on line desplegado.



Inicio	Información Universidad	Declaraciones Estratégicas Corporativas	Propósitos / metas estratégicas	Políticas	Organigramas Corporativos	Plan estratégico corporativo	Planes operacionales	Programa de mejora escuela / carrera	Lineamientos: Comité de Calidad	Documentación del sistema de calidad por sede	Panel de administración
--------	----------------------------	---	---------------------------------------	-----------	------------------------------	---------------------------------	-------------------------	--	------------------------------------	---	----------------------------

Plan Operacional Sede Antofagasta, segundo período 2008

[Volver](#)

Ámbito Crítico de Resultado						
Recursos didácticos	Infraestructura y equipamiento	Docencia	Organización	Procesos	Seguimiento	Competencia / Posicionamiento
<p>1. Definición de Tarea: AJUSTAR DOTACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE ACUERDO A PROGRAMAS DE ESTUDIO</p> <p>2. Responsable: VRA/DAF</p> <p>3. Indicador de desempeño: VOLÚMENES POR PLAN DE ESTUDIO. VOLÚMENES POR NÚCLEO TEMÁTICO DE CARRERAS</p> <p>4. Recursos: 13.000.000</p> <p>5. Comentarios de la Tarea: Se atrasó por indefinición políticas de compras nacionales y bibliografía nuevo plan Ed. Parvulana</p> <p>6. Chequeo/Ajuste de la Tarea: Cambio plazos</p> <p>7. Chequeo/Ajuste del indicador: 100% ajuste a carrera Ed. Parvulana a Agosto 2003 (hasta el 5º Semestre) 100% ajuste a carreras pedagogía plan común a Octubre 2008</p> <p>8. Evaluación cualitativa de la tarea: Ha habido avances mayores</p>	<p>1. Definición de Tarea: CONSTRUCCIÓN 5º PISO CAMPUS INMIGRANTES</p> <p>2. Responsable: REC/DAF</p> <p>3. Indicador de desempeño: 650 METROS CUADRADOS CONSTRUIDOS Y RECEPCIONADOS</p> <p>4. Recursos: 280.000.000</p> <p>5. Comentarios de la Tarea: Tarea finalizada a fines de Abril 2008</p> <p>6. Chequeo/Ajuste de la Tarea: Tarea cumplida</p> <p>7. Chequeo/Ajuste del indicador: 5º piso habilitado y en uso</p> <p>8. Evaluación cualitativa de la tarea: Tarea completada</p> <p>1. Definición de Tarea: MEJORAS ACÚSTICAS E ILUMINACIÓN EN SALAS CAMPUS BALMACEDA</p> <p>2. Responsable: REC/DAF</p> <p>3. Indicador de desempeño: 80% SALAS (15/18) CON CIELO AMERICANO. 80% DE SALAS (15/18) CON CANOAS NUEVAS</p> <p>4. Recursos: 7.000.000</p>	<p>1. Definición de Tarea: SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO CURRICULAR</p> <p>2. Responsable: VRA</p> <p>3. Indicador de desempeño: 705 DE ACTIVIDADES CURRICULARES CUMPLEN CON ESTÁNDARES</p> <p>4. Recursos: 0</p> <p>Sin ajustar</p> <p>1. Definición de Tarea: FORTALECER ACCIÓN DE COORDINADORES NACIONALES APORTADOS POR LA SEDE EN EL PROCESO DE ALINEACIÓN DE CARRERAS</p> <p>2. Responsable: VRA/COORD</p> <p>3. Indicador de desempeño: CUMPLIMIENTO CON LOS REQUERIMIENTOS DE VRA NACIONAL</p> <p>4. Recursos: 0</p> <p>5. Comentarios de la Tarea: Requerimientos de coordinaciones</p>	<p>1. Definición de Tarea: ALINEACIÓN DE SEDE A ESTÁNDARES NACIONALES PARA PROCESOS DE REACREDITACIÓN DE CARRERAS DE EDUCACIÓN PARVULARIA Y PSICOLOGÍA</p> <p>2. Responsable: REC/VRA</p> <p>3. Indicador de desempeño: CUMPLIMIENTO DE TAREAS ASOCIADAS AL PROCESO</p> <p>4. Recursos: 1</p> <p>5. Comentarios de la Tarea: Política nacional posten: solo Educación Parvulana</p> <p>6. Chequeo/Ajuste de la Tarea: Solo Educación Parvulana</p> <p>7. Chequeo/Ajuste del indicador: En orden</p> <p>8. Evaluación cualitativa de la tarea: Tarea completada</p> <p>1. Definición de Tarea: ELABORACIÓN DE ORGANIGRAMAS Y FUNCIONES DE LAS DIFERENTES ESCUELAS</p> <p>2. Responsable: VRA/DE</p> <p>3. Indicador de desempeño: CUMPLIMIENTO DE</p>	<p>1. Definición de Tarea: ADMINISTRACIÓN DEL NUEVO INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO ACADÉMICO</p> <p>2. Responsable: VRA/JC</p> <p>3. Indicador de desempeño: ANÁLISIS DE RESULTADOS ACCIONES EN CORRESPONDENCIA POR CARRERA</p> <p>4. Recursos: 0</p> <p>5. Comentarios de la Tarea: Falta socializar a alumnos en la práctica de la evaluación digital.</p> <p>6. Chequeo/Ajuste de la Tarea: Sin ajuste</p> <p>7. Chequeo/Ajuste del indicador: 60% de alumnos respondiendo la encuesta.</p> <p>8. Evaluación cualitativa de la tarea: Han habido avances medianos</p> <p>1. Definición de Tarea: CONTAR CON PLAN DE ACCIÓN PARA PROCESOS DE ADMISIÓN 2009</p> <p>2. Responsable: REC/DAF/ADM</p> <p>3. Indicador de desempeño: PLAN SANCCIONADO JUNIO 2008</p> <p>4. Recursos: 0</p> <p>5. Comentarios de la Tarea: Nuevos</p>	<p>1. Definición de Tarea: FACILITAR Y EVALUAR PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES EN LAS RAMAS DEPORTIVAS</p> <p>2. Responsable: REC/DAF/GAE</p> <p>3. Indicador de desempeño: PROGRAMAS. Nº DE ACTIVIDADES. Nº DE PARTICIPANTES.</p> <p>4. Recursos: 1</p> <p>Sin ajustar</p> <p>1. Definición de Tarea: FACILITAR Y EVALUAR LA EJECUCIÓN DE INICIATIVAS CULTURALES PLANIFICADAS Y PROGRAMADAS QUE EMANAN DE LOS ESTUDIANTES</p> <p>2. Responsable: REC/DAF/GAE</p> <p>3. Indicador de desempeño: REGISTRO. Nº DE ACTIVIDADES. Nº DE PARTICIPANTES.</p> <p>4. Recursos: 1</p> <p>Sin ajustar</p> <p>1. Definición de Tarea:</p>	<p>1. Definición de Tarea: REDEFINICIÓN DE PLAN ESTRATÉGICO COMUNICACIONAL DE SEDE (INTERNA Y EXTERNA)</p> <p>2. Responsable: REC/COM</p> <p>3. Indicador de desempeño: PLAN FINES DE ABRIL 2008</p> <p>4. Recursos: 0</p> <p>5. Comentarios de la Tarea: Alineamiento políticas nacionales Vicerectoría de Comunicación. Pendiente.</p> <p>6. Chequeo/Ajuste de la Tarea: Pendiente</p> <p>7. Chequeo/Ajuste del indicador: Pendiente</p> <p>8. Evaluación cualitativa de la tarea: No han habido avances</p> <p>1. Definición de Tarea: MANTENCIÓN E INCREMENTO DE CONVENIOS DE COOPERACIÓN CON INSTITUCIONES Y EMPRESAS DE LA REGIÓN PARA PRÁCTICAS PROFESIONALES Y OTROS INTERCAMBIOS.</p> <p>2. Responsable: REC/COM</p> <p>3. Indicador de desempeño: 100% ALUMNOS COLOCADOS EN SUS PP. REGISTRO DE CONVENIOS-</p> <p>4. Recursos: 0</p>



Figura 2. Estructura on line de un Plan Operacional ajustado para el 2008 del sistema de autorregulación.

Salir




Inicio	Información Universidad	Declaraciones Estratégicas Corporativas	Propósitos / metas estratégicas	Políticas	Organigramas Corporativos	Plan estratégico corporativo	Planes operacionales	Programa de mejora escuela / carrera	Lineamientos: Comité de Calidad	Documentación del sistema de calidad por sede	Panel de administración
--------	-------------------------	---	---------------------------------	-----------	---------------------------	------------------------------	----------------------	--------------------------------------	---------------------------------	---	-------------------------

Listado de Escuelas/Carrera por Sede/Campus

Sede/Campus: Sede Maipú, : Segundo Período 2008

Numero de escuelas: 14

[Volver](#)

Nombre Escuela	Carreras	Director(a)	Mail Director	Fono Director	Tareas ajustadas	%	plan de mejora escuela
Escuela de Salud	Kinesiología	Percy Montaña	pmontano@udelmar.cl	3870421	30 de 30	100%	Ver detalle
Escuela de Educación y Humanidades	Carrera Educación Párvularia	Carmen Contreras	carmencontreras@udelmar.cl	02-3870426	30 de 30	100%	Ver detalle
Escuela de Derecho y Ciencias Sociales	Trabajo Social	Luis Cruz	lcruz@udelmar.cl	02 - 3870422	30 de 30	100%	Ver detalle
Escuela Educación y Humanidades	Educación Física	Julio González	juliogonzalez@udelmar.cl	02 - 3870432	30 de 30	100%	Ver detalle
Escuela Educación y Humanidades	Pedagogía en Inglés	Carola Ahumada	carolaahumada@udelmar.cl	02 - 3870431	28 de 30	93%	Ver detalle
Educación y Humanidades	Pedagogía en Educación Básica	Carmen Contreras	carmencontreras@udelmar.cl	02-3870426	30 de 30	100%	Ver detalle
Educación y Humanidades	Pedagogía en Enseñanza Media	Carmen Contreras	carmencontreras@udelmar.cl	02-3870426	30 de 30	100%	Ver detalle
Escuela de Postgrados y programas especiales	PEC de Ingeniería Comercial, Contador Auditor, Educación Diferencial, Educación Parvularia, Educación General Básica, Fonoaudiología, Psicología	Marcela Vargas	margas@udelmar.cl	5326531, anexo 205	30 de 30	100%	Ver detalle

Internet 100%

Figura 3. Estructura on line de los Programas de mejora para el 2008 del sistema de autorregulación.



	Documentos	Revisión	Aprobado
RECTORÍA	Instructivo de Documentación y Archivo	0	04-03-2007
	Manual de Calidad	11	05-07-2007
	Página del Sistema de Autorregulación	0	06-09-2007
	Partes de No Conformidad	2	20-08-2007
	Política de Calidad	3	21-12-2006
	Resoluciones de Rectoría	1	17-01-2007
	Revisión por la Dirección	4	21-08-2007
	Seguimiento y Evaluación PDS	3	08-11-2006
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	Acción Tutorial	4	04-04-2007
	Actividades Docentes	3	04-04-2007
	Circulares	1	30-04-2007
	Congelamiento y Retiro	0	29-05-2007
	Convalidación y Homologación	2	04-04-2007
	Evaluación y Calificaciones	2	04-04-2007
	Ingreso de Notas y Asistencia al Sistema Académico	0	19-02-2008
	Prácticas Pedagógicas	3	26-04-2007
	Reglamento Académico	0	04-03-2007
	Resoluciones Vicerrectoría	1	01-09-2008
	Seguimiento Titulados	0	10-09-2007
	Selección Docente Hora	0	29-07-2008
	Selección Docente Jornada	0	29-07-2008
	Solicitud de Fotocopias	0	29-05-2007
	Solicitud Extraordinaria	2	02-08-2007
	Titulación	3	02-08-2007
Validación de Estudios	3	04-04-2007	
	Accidentes de Trabajo	2	15-04-2007
	Asistencia	3	05-12-2006

Figura 4. Sistema de Gestión de procesos, procedimientos y mecanismos del SGC del sistema de autorregulación (2007-2008).



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008



UNIVERSIDAD DEL MAR
Sede Maipú

[Principal](#)

Bienvenido

Para un no conformidad nuevo usa la forma del "Abrir Ticket". Para ver el estado de un no conformidad, incorpora tus detalles en "Ver Estado" Si tiene una cuenta ya, PULSAR AQUI para acceso administrativo.

Enviar

Nombre del Emisor:	<input type="text"/>
Email del Emisor:	<input type="text"/>
Confirmar Correo:	<input type="text"/>
Area en que se detecta la no conformidad:	<input type="text" value="Rectoría"/>
Asunto:	<input type="text"/>
Acción:	<input type="text" value="No Conformidad"/>
Origen:	<input type="text" value="Proceso"/>
Detalle de la no conformidad:	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Resetear"/>

Ver Estado

Tu dirección de Email: Parte ID:

Parte Soporte Sistema

eTicket

eTicket Powered

Listo



29 de octubre al 9 de noviembre de 2008

Figura 5. Sistema de Gestión conformidades y No conformidades del SGC del sistema de autorregulación (2007-2008).