



# Sistema Gestión de Calidad y Mejora Continua de Servicios de Capacitación de la Universidad de Concepción y su Aplicación a la Educación a Distancia

Mónica Salazar  
[msalazar@udec.cl](mailto:msalazar@udec.cl)

José Durán  
[jduran@udec.cl](mailto:jduran@udec.cl)

Universidad de Concepción Chile

## Resumen

El trabajo citado en esta ponencia está referido a la gestión de calidad de los servicios de capacitación y perfeccionamiento profesional en educación superior impartida por facultades y organismos de la Universidad de Concepción, y al análisis de los logros obtenidos en el proceso de certificación (Normativa Chilena NCH 2728 Of.2003 y la ISO Internacional 9001:2008).

El contenido de la presentación incluye la descripción de la plataforma tecnológica implementada por el Programa de Educación a Distancia (EDUC) para apoyar el sistema de gestión de la calidad (SGC) y de mejora continua de los servicios de gestión de la capacitación por el Programa de Educación a Distancia.





El SGC de la Universidad, está conformado por el consejo de calidad, el comité de calidad y la unidad de auditoría Interna. El sistema está apoyado por: una plataforma que opera en ambiente de internet y facilita significativamente el registro de toda la documentación del SGC (manuales, procedimientos, informes, formularios, etc.) de todas las facultades y organismos certificados. El sistema permite la interacción de los usuarios en ocho áreas: Plan de Trabajo, Biblioteca Institucional, Biblioteca Organismos, Foros, Publicaciones, Miembros SGC, Novedades y Soporte Técnico.

## Introducción

La Universidad de Concepción es una corporación de derecho privado autónoma de educación superior, que desarrolla su quehacer académico en tres campus universitarios: el principal situado en Concepción, y otras dos sedes ubicadas en las ciudades de Chillán y Los Angeles.

Actualmente ofrece 91 carreras de pregrado adscritas a 18 Facultades, como Medicina, Odontología, Educación, Ingeniería, Ciencias Físicas y Matemáticas, Farmacia, Ciencias Jurídicas y Sociales, Agronomía, etc. con una matrícula de 23.700 alumnos en sus aulas, 1.500 académicos y 57.000. titulados.

## Docencia de Postgrado

2.166 alumnos de postgrado, en especialidades de: Enfermería, Odontología y Obstetricia. Cuenta con 26 programas de doctorado y 55 magister. 32 especialidades en el área de salud. Programas acreditados: 20 de Doctorados y 32 de Magíster.





### **Gestión y Calidad en la Universidad de Concepción**

La Universidad de Concepción ha puesto la calidad en el centro de su política, comprometiendo a toda la comunidad universitaria en la creación de una cultura de la calidad. El foco es el mejoramiento continuo, que incluye evaluaciones y mediciones periódicas de procesos y resultados, a través de las cuales se busca orientar el quehacer y generar una sinergia positiva entre la Universidad y los requerimientos del País./

Nuestro propósito es realizar las adecuaciones y cambios necesarios para lograr este mejoramiento de la Institución, optimizando así el uso de los recursos y logrando la satisfacción de nuestros usuarios, para ello la Institución cuenta con instrumentos y/o mecanismos de aseguramiento de la calidad de sus procesos, los que están descritos en esta sección

### **Programa de Calidad Institucional**

- Su misión: es asegurar en la Universidad de Concepción una cultura de calidad, que involucre a toda la organización; las personas y las unidades académicas y no académicas.
  - Sus objetivos son:
    - 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.
- Organización: Para el cumplimiento de sus objetivos, el Programa dispone de un Consejo Institucional de Calidad, de carácter normativo e integrado por el Rector, quien lo preside, el Vicerrector, el Vicerrector de Asuntos Económicos y Administrativos, los Directores de Docencia, Investigación, Postgrado, Estudios Estratégicos y seis académicos de las dos más altas jerarquías designados por el Rector, con conocimiento del Consejo Académico.





**El Programa de Educación a Distancia (EDUC)**, El programa de Educación a Distancia de la Universidad de Concepción (EDUC), inicia el desarrollo de aplicaciones de enseñanza de aprendizaje con apoyo de tecnologías de información y comunicación basadas en redes informáticas desde su creación (1998). Teniendo como objetivos:

- a) Desarrollar la educación a distancia sobre la base de estudios de necesidades de capacitación bajo modalidad E-learning y B-learning.
- b) Proporcionar soporte tecnológico, pedagógico, técnico, y publicitario a los programas de educación a distancia que se desarrollen en la Universidad de Concepción.
- c) Proponer una política clara que favorezca el desarrollo de este tipo de programas entre los académicos, estimulando su participación y perfeccionamiento en el tema.
- d) Establecer relaciones con el entorno social, cultural, económico, científico nacional e internacional en esta materia.
- e) Evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por el Programa Educación a Distancia.

El Programa de Educación a Distancia, EDUC ha desarrollado programas de software, metodologías necesarias para crear ambientes educativos basados en redes informáticas, y plataformas tecnológicas de propósitos generales y específicos en la enseñanza/aprendizaje.

Estas plataformas se fundamentan en la planificación anticipada, íntegra y detallada de las actividades de enseñanza, que permiten al alumno desarrollar su proceso de aprendizaje en forma significativamente autónoma, libre, semi o no presencial, y a su propio ritmo, integrando en un sólo ambiente distintas funciones de apoyo a la enseñanza/aprendizaje.





## Sistema de Gestión de Calidad

EDUC es un organismo técnico reconocido por SENCE, creado para ofrecer tanto a personas particulares, instituciones, organizaciones públicas y privadas, calificadas como grandes, medianas o microempresas; capacitación y formación empresarial, organizacional y laboral, pertinente de acuerdo a los estándares internacionales de calidad y con el sello del prestigio y experiencia que caracteriza a la gran institución de educación superior que le da origen.

La calidad es una característica que distingue los servicios de capacitación de EDUC. Este atributo que permite juzgar el valor de los servicios, incluye entre otras cosas la orientación al mejoramiento de las actitudes, habilidades y competencias de las personas para ayudarles a enfrentar mejor la vida y el mundo del trabajo.

Para lograr lo anterior, cuenta con una plataforma educativa basada en redes informáticas para apoyar a profesores y alumnos, que les permite desarrollar las actividades de enseñanza-aprendizaje de carácter semipresencial (b-learning) (mezcla de actividades no presenciales y presenciales cara a cara), y no presencial (sólo actividades e-learning). En ambas modalidades los servicios se encuentran acreditados ante el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE permitiendo la utilización de la franquicia tributaria.

El Sistema de Gestión de la Calidad del Programa de Educación a Distancia, en adelante EDUC, permite:

- a) Demostrar la capacidad que tienen los procesos de la organización para sustentar la mejora continua a los servicios de capacitación.
- b) Aumentar la satisfacción de los clientes.
- c) Fortalecer relaciones con proveedores en beneficio de la calidad del servicio, y
- d) Asegurar la conformidad de los requerimientos del cliente y los legales aplicables.

Para lo anterior, EDUC mantiene documentado su Sistema de Gestión de la Calidad en un Manual, el cual es





usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la elaboración del servicio de capacitación, bajo los requerimientos que establece la norma chilena NCH. 2728 Of. 2003 y la norma internacional ISO 9001:2000.

**Política de Calidad:** el Programa de Educación a Distancia EDUC, tiene como su principal objetivo la satisfacción de sus actuales y potenciales clientes, suministrando una respuesta eficiente, a costos competitivos, servicios de enseñanza / aprendizaje que respondan a sus necesidades y expectativas. De esta manera, asume el compromiso de realizar y desarrollar una gestión permanente orientada al mejoramiento continuo para cumplir con su objetivo a través de metodologías educativas de calidad.

Para lo anterior, el Programa de Educación a Distancia EDUC, se compromete a trabajar con la participación activa de su personal, en el aseguramiento del sistema de gestión de la calidad y el fortalecimiento de sus relaciones con clientes y proveedores.

**Objetivos de Calidad:** La Alta Gerencia, en conjunto con el Comité de Calidad, se asegura que los objetivos de la calidad hayan sido establecidos en los niveles pertinentes dentro de la organización, procurando que estos sean medibles y coherentes con la política de calidad. Los objetivos de calidad que EDUC se ha propuesto son los siguientes:

- a) Otorgar servicios de capacitación de calidad que satisfagan los requerimientos de los clientes.
- b) Identificar y registrar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad para su posterior implementación.
- c) Contar con personal capacitado en la normativa legal e institucional que les permita participar activamente en la detección de oportunidades de mejora a través de no conformidades.
- d) Elaborar un plan anual de acciones de acercamiento con clientes y proveedores.





## La Educación a Distancia

Es una modalidad educativa que comienza a ser parte integrante de la Educación Superior. Entendamos educación a distancia en el contexto de nuestro trabajo, como una forma de educación que incluye en su diseño instruccional la realización de actividades de enseñanza y aprendizaje, desarrolladas de manera no presencial, con el apoyo de medios que permiten la comunicación e interacción síncrona o asíncrona entre los actores involucrados en dichas actividades ubicados en distintos lugares geográficos. Un ejemplo de estos medios lo constituye la plataforma educativa, software de propósito específico que opera en un ambiente de red (internet).

Un programa educativo a distancia debe garantizar que los aprendizajes se lograrán a través de la realización de actividades no presenciales (cara a cara) o semipresenciales, ya sea con el apoyo de tutores o guías que ayudarán al estudiante en su tarea de aprendizaje.

Un programa educativo a distancia debe garantizar que los aprendizajes se lograrán a través de la realización de actividades no presenciales (cara a cara) o semipresenciales, ya sea con el apoyo de tutores o guías que ayudarán al estudiante en su tarea de aprendizaje.

- Semipresencial : Programa curricular que combina actividades presenciales (cara a cara) y no presenciales en su diseño y ejecución, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación. Una forma presencial discutible es la videoconferencia o audioconferencia, que se caracteriza por tener alto grado de interactividad, hecha posible con comunicación de audio y/o imágenes, pero limitada a la relación física real que si lo permite una actividad cara a cara.
- No presencial : Programa curricular que sólo considera actividades a distancia con el apoyo de tecnologías de información y comunicación.

Dado el carácter innovativo de esta modalidad de enseñanza en la educación en todos los niveles, se carece en general de políticas, normas y estándares de calidad, de mejores prácticas, y procedimientos que aseguren que los procesos de enseñanza aprendizaje se está realizando





Existen orientaciones sobre que preocupaciones deberían tenerse presente en un sistema educativo a distancia, algunas de ellas por ejemplo son:

- Unidades especializadas en Educación a Distancia, conformada por una planta de profesores, profesionales y no académicos que den plena satisfacción a los requerimientos educativos
- Modelo conceptual, pedagógico e instruccional que incorpore : medios, tecnologías, contenidos, recursos, metodologías, entre otros, e informar de manera clara y precisa, que los medios de comunicación e información estén disponibles apropiadamente a los alumnos
- Recursos humanos y tecnológicos, necesarios para instrumentar el proceso de enseñanza aprendizaje.
- Documentación de todas las acciones que se realizan en procura de una enseñanza - aprendizaje de calidad, que es lo que llamaremos más adelante, **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**. Este sistema permite el registro, control y uso de toda la información que se genera en el proceso educativo a distancia, apoyando en particular el mejoramiento permanente de los distintos procesos de enseñanza-aprendizaje.

Finalmente es conveniente no perder de vista que objetivos deberían estar presente en un sistema de Educación a Distancia, algunos de ellos serían:





- Constituir una alternativa, efectiva, de calidad, pertinente y equitativa, de educación continua a los diversos usuarios de una sociedad que pueden ubicarse geográficamente y muy dispersos (países, islas, zonas rurales).
- Utilización de los diversos medios tecnológicos de comunicación e información (Conectividad a Internet de calidad, Computador multimedia)
- Proporcionar un aprendizaje autónomo e independiente que permita al estudiante asumir con compromiso una conducta de autocontrol, en su estudio.

### **Proceso de Certificación**

El año 2006 se constituyó el Comité de Calidad para iniciar el proceso de certificación de los 6 primeros organismo y/o facultades de la Universidad, siendo estas: Facultad de Cs. Económicas y Administrativas, Cs. Forestales, Cs. Biológicas, Cs. Físicas y Matemáticas, Ingeniería y Programa Ed. a Distancia.

Se trabajó arduamente en la elaboración de la documentación requerida por el SGC, logrando certificar en agosto del año 2006. El año 2007 se incorporaron 6 facultades más al proceso de certificación y a la fecha son 17 los organismos de la Universidad certificados. Del año 2006 a la fecha se ha recertificado en dos oportunidades, el 2009 y el 2012, siendo la próxima recertificación el año 2015.

### **Plataforma Tecnológica OTEC (Organismo Técnico de Capacitación)**

La plataforma tecnológica implementada por el Programa de Educación a Distancia (EDUC) para apoyar el sistema de gestión de la calidad (SGC) y de mejora continua de los servicios de gestión de la capacitación fue creada en el mes de mayo del año 2010.





Ambiente de interacción distribuido, sincrónico y asincrónico que permite interactuar a través de un conjunto de bases de datos. La estructura general identifica su interacción en 8 áreas que son: **Plan de Trabajo, Biblioteca Institucional, Biblioteca Organismos, Foros, Publicaciones, Miembros SGC, Novedades y Soporte Técnico.**

El conjunto de componentes técnicos (Servidor, PCs, software asociado) se denomina Plataforma Tecnológica o Interfase.

El objetivo general de esta plataforma es permitir la comunicación, la interacción, facilitar el registro de toda la documentación del SGC institucional (manuales, procedimientos, informes, formularios, etc.) y de las facultades y organismos certificados.

**Los objetivos específicos se resumen en:**

- Oportunidad de conocer las distintas actividades programadas en el plan de trabajo, definidas para dar cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad.
- Facilidad para registrar la documentación institucional y de los organismos, instalación y distribución de los documentos, los que pueden variar desde: Textos, archivos adjuntos, imágenes, audios, videos, etc. Si fuese necesario
- Oportunidad de conocerse a través de sus páginas personales facilitando la comunicación entre los miembros del SGC.





- Espacio de para efectuar publicaciones entre los miembros del SGC (Consejo de Calidad, Comité de Calidad y Unidad de auditoría Interna), a través del área de comunicaciones.
- Espacio para publicar novedades que se consideren necesarias de conocimiento de los miembros del SGC.
- Espacio para efectuar consultas de tipo técnico al equipo de soporte de la Plataforma.

#### **Acceso a Plataforma Tecnológica OTEC:**

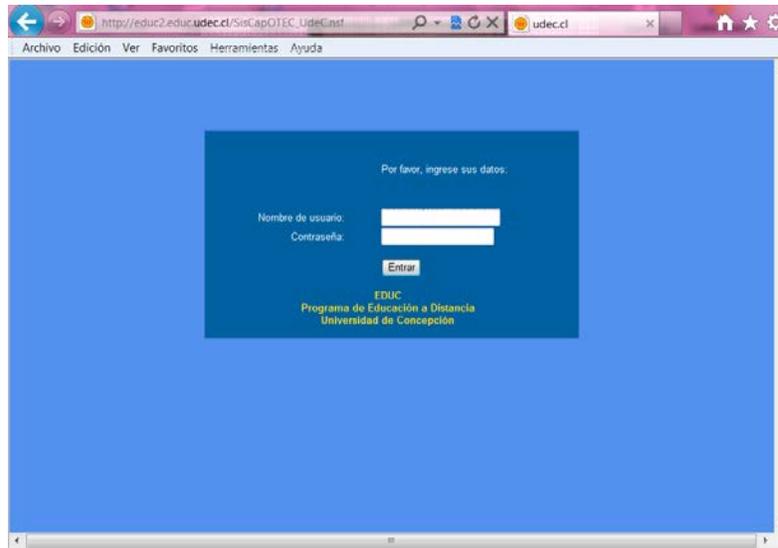
A continuación se muestran las vistas de las distintas áreas de funcionalidad de la plataforma

<http://educ2.educ.udec.cl/SisCapOTEC UdeC.nsf>





### Acceso a la Plataforma



### Plan de Trabajo





# Encuentro Internacional de Educación a Distancia



Educación virtual en los cinco continentes

Del 2 al 6 de diciembre de 2013

## Biblioteca Institucional

Titulo	Autor
1. Política de Calidad	
UDEC_PDC/001-03	- Consejo de Calidad
2. Manuales	
UdeC-MC 002-02Manual Inducción de Relatores	- Consejo de Calidad
UdeC_MC/001-08 Manual de Calidad	- Rep. Consejo de Calidad
3. Procedimientos	
UdeC-PC/003-03 Control de Servicios no Conforme	- Consejo de Calidad
UdeC-PC/005-05 Auditorías Internas	- Consejo de Calidad
UdeC-PC/007-04 Revisión Gerencial	- Consejo de Calidad
UdeC-PC/008-01 Acciones Preventivas	- Representante Consejo Calidad
UdeC-PC/009-01 Acciones correctivas	- Representante del Consejo Calidad
UdeC-PC/010-01 Evaluación Eficacia de la Capacitación del RRHH	- Representante del Consejo de Calidad
UdeC_PC/001-05 Procedimiento Control de Documentos	- Rep. Consejo de Calidad
UdeC_PC/002-03 Procedimiento Contro de Registros	- Rep. Consejo de Calidad
4. Instructivos	
UdeC-IC/001-02 Instructivo para gestionar Código Sence	- Rep. del Consejo de Calidad
5. Formularios	

## Biblioteca Organismos

Titulo	Autor
UdeC_FAO-LC/005-02 Listado Control de Normas Externas del Sistema	
UdeC_FAO-MC/001-03 Manual de Inducción al Relator	
UdeC_FAO-PC/001-02 Compra de Insumos y Servicios	
UdeC_FAO-PC/002-04 Evaluación de Proveedores	
UdeC_FAO-PC/002-05Evaluación de Proveedores	
UdeC_FAO-PC/002-06 Evaluación de Proveedores	
UdeC_FAO-PC/003-03 Evaluación de Relatores	
Programa de Educación a Distancia	
1. Manuales	
UdeC_EDUC_MC/001-2 Manual de Inducción del Relator	
UdeC_EDUC_MC/002-3 Manual de Calidad EDUC	
UdeC_EDUC_MC/003-1 Manual de Evaluaciones Question Marck	
2. Procedimientos	
UdeC_PED-PC/001-02 Compras	
UdeC_PED-PC/002-02 Identificación de Necesidades de Capac. y Vtas.	
UdeC_PED-PC/003-03 Evaluación de Proveedores	
UdeC_PED-PC/004-03 Satisfacción del Cliente	
UdeC_PED-PC/005-04 Servicio de Soporte Técnico	
UdeC_PED-PC/006-02 Evaluación de Efectividad en Formación de	



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
Red Universitaria de Jalisco





# Encuentro Internacional de Educación a Distancia



Educación virtual en los cinco continentes

Del 2 al 6 de diciembre de 2013

## Foros

Sistema de Capacitación (OTEC) Universidad de Concepción

PLAN DE TRABAJO BIBLIOTECA INSTITUCIONAL BIBLIOTECA ORGANISMOS FOROS PUBLICACIONES MIEMBROS S.G.C. NOVEDADES SOPORTE EDUC.

- 09-08-2011 [2 resp.] Acuso recibo de información (09-08-2011 - Lilian Nass Kunstmann)
  - Re: Juan Mardones Villansen (09-08-2011 a las 14:14:41 hrs.)
  - Re: Jose Neira Hinojosa (09-08-2011 a las 14:15:35 hrs.)
- 18-07-2011 [1 resp.] LINK DOCUMENTOS OBSOLETOS (18-07-2011 - Paulina Muñoz Inostroza)
  - Re: Mónica Salazar Alvarez (30-08-2011 a las 18:18:13 hrs.)
- 06-07-2011 [0 resp.] Cierre de AI (06-07-2011 - Claudia Ortiz Vega)
  - [0 resp.] Programa Anual de Auditoria Interna (06-07-2011 - Claudia Ortiz Vega)
- 26-05-2011 [0 resp.] Manual Ind. Realtore corregido (26-05-2011 - Albertina Lopez Quintana)
- 03-09-2010 [0 resp.] Acta Ultima reunion comite de calidad (03-09-2010 - Albertina Lopez Quintana)
- 30-08-2010 [0 resp.] Publicada nueva Versión Proced. Control de Doctos UdeC\_PC/001-02 (30-08-2010 - Albertina Lopez Quintana)
- 27-08-2010 [1 resp.] Validación Firma por reemplazo post natal (27-08-2010 - Paulina Muñoz Inostroza)
  - Re: Albertina Lopez Quintana (30-08-2010 a las 17:05:35 hrs.)
- 24-08-2010

## Publicaciones

Sistema de Capacitación (OTEC) Universidad de Concepción

PLAN DE TRABAJO BIBLIOTECA INSTITUCIONAL BIBLIOTECA ORGANISMOS FOROS PUBLICACIONES MIEMBROS S.G.C. NOVEDADES SOPORTE EDUC.

Nueva Publicación Crear Link Volver

Título	Autor
02-10-2012	
Institucional	
Inf. Organismo Certificador: certificados y anexos en color	Autor: Albertina Lopez Quintana (Representa...)
13-08-2012	
Institucional	
Inf. Organismo Certificador: Certificados Recertificación	Autor: Albertina Lopez Quintana (Representa...)
20-06-2012	
Institucional	
Inf. Auditoria Externa: Informe Auditoria Externa de Recertificación	Autor: Albertina Lopez Quintana (Representa...)
04-06-2012	
Institucional	
Inf. Revisión Gerencial: Inf. Rev. Gerencial año 2011	Autor: Albertina Lopez Quintana (Representa...)
17-04-2012	
Institucional	
Inf. Normativa SENCE y Similares: Ord. 004 Marzo/2012 Cambio en la	Autor: Albertina Lopez Quintana (Representa...)



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
Red Universitaria de Jalisco





# Encuentro Internacional de Educación a Distancia



Educación virtual en los cinco continentes

Del 2 al 6 de diciembre de 2013

## Miembros S.G.C.

Nombre	Cargo / Organismo	Cor
<b>Comité de Calidad</b>		
▲ Banados Santana, Emerita	Programa English On Line	
▲ Castillo Morales, Ana	Centro de Ciencias Ambientales	
▲ Espinoza Carrasco, Patricio	Dirección General Campus Chillán	ps
▲ Faundez Salas, Manuel	Facultad de Agronomía	
▲ Fuentes Valdes, Jose	Facultad Cs. Econom. y Admin.	jf
▲ Gutierrez Gallegos, Soraya	Facultad Cs. Biológicas	sg
▲ Mardones Villansen, Juan	Facultad de Ingeniería- IIT UdeC	ju
▲ Muñoz Inostroza, Paulina	Facultad de Medicina	pi
▲ Nass Kunstmann, Lilian	Facultad de Odontología	ln
▲ Navarrete Moreno, Sassye	Dirección General Campus Los Angeles	
▲ Ortiz Vega, Claudia	Facultad Cs. Forestales	cl
▲ Parra Ortiz, Elizabeth	Facultad Cs. Sociales	el
▲ Quezada Toledo, Andrea	Facultad de Farmacia	ai
▲ Salazar Alvarez, Mónica	Programa de Educación a Distancia	ri
▲ San Juan Melo, German	Centro de Tecnología y Docencia	gs
<b>Unidad de Auditoría Interna</b>		
▲ Fierro Fierro, Vicky	Facultad Cs. Biológicas	vf

## Novedades

Fecha	Título	Autor	Responsable
28-09-2011	Nueva clave SENCE	Autor: Albertina Lopez Quintana	(Representante Consejo de
29-08-2011	INFORME REV. GERENCIAL PUBLICADO	Autor: Albertina Lopez Quintana	(Representante Consejo de
08-08-2011	Nueva versión Manual de Calidad	Autor: Albertina Lopez Quintana	(Representante Consejo de
06-07-2011	Reprog. Programa Anual Auditorías Internas año 2011	Autor: Albertina Lopez Quintana	(Representante Consejo de
26-05-2011	Nueva versión Manual Inducción Relatores	Autor: Albertina Lopez Quintana	(Representante Consejo de
11-04-2011	Programa Auditorías Internas año 2011	Autor: Albertina Lopez Quintana	(Representante Consejo de
02-12-2010	Acta Reunión 19.10.10: Evaluación Resultados de Auditoría Externa	Autor: Mónica Salazar Alvarez	(Coordinador de Cald
07-10-2010			



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
Red Universitaria de Jalisco





### Soporte Técnico



### Conclusiones

1. En general los beneficios obtenidos producto de la certificación de calidad de los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC) de la Universidad de Concepción han sido considerablemente positivos, prueba de ello es el incremento sostenido de nuevos organismos de capacitación.
2. La operación de la plataforma de gestión OTEC durante más de 2 años, ha demostrado ser una herramienta de gran utilidad para los miembros que conforman el SGC.
3. En el desarrollo de las auditorías internas y externas de seguimiento ejecutadas periódicamente a los distintos organismos de capacitación se ha podido constatar la utilidad prestada por la plataforma y el apoyo significativo al trabajo realizado por los auditores.
4. Con esta herramienta se ha logrado reducir los tiempos en la ejecución de las auditorías.
5. La capacitación e inducción en el uso de la plataforma para los miembros que integran el SGC, se logra en un tiempo no más allá de 2 horas en un laboratorio.

Concepción, Chile 06 de Septiembre 2013.

