

Grupo focal: Acreditación y aseguramiento de la calidad

Jueves 17 de diciembre de 2020

Equipo Estatutos	Invitados/as
A	Part.1
B	Part.2
E	Part.3
C	Part.4
	Part.5
	Part.6
	Part.7
	Part.8
	Part. 9
	Part. 10

C: Estamos entonces, dicho lo anterior dejo con ustedes a A. para empezar esta reunión.

A: Buenas tardes a todos y a todas, gracias C., gracias E. por la introducción, hoy día vamos a hablar acerca de los procesos de aseguramiento de la calidad y la primera pregunta que tiene que ver más nada como con el contexto, es como se llevan a cabo actualmente los procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad en la UBB, quién quisiera partir respondiendo eso. ¿P.?

Part.1: Estaba silenciada, hola buenas tardes a todos y todas... eh como lo hemos conversado en otras oportunidades no sé si L. estaba ahí no recuerdo bien, los procesos de aseguramiento de la calidad de nuestra Universidad se encuentran instalados en distintas orgánicas tenemos, por ejemplo la Dirección General de planificación lo que dice relación con la acreditación institucional como responsable digamos de la acreditación institucional con colaboración obviamente con toda una estructura un aparataje, digamos, pero como responsable de la Dirección General de planificación en la unidad de aseguramiento de la calidad están los procesos está todo lo que está relacionado con la acreditación de programas de pregrado y de posgrado y en la vicerrectoría de asuntos económicos está el departamento de normalización y certificación donde está todo nuestro sistema de gestión de la calidad, es decir, a nivel institucional se encuentra un poco atomizado y distribuidos en distintas estructuras los temas de aseguramiento de la calidad y ahí dejo abierto por si a alguien como dijeron preciso, conciso para que otros sigan el hilo pero eso es la realidad nuestra institución tenemos una mirada no sistémica una mirada un poco atomizada de lo que es el aseguramiento de la calidad y está instalado no sólo la mirada sino que

además estructuralmente está instalado en distintas unidades con distintas responsabilidades con distintas jefaturas no hay una sola Orgánica ni estructura que unifique o que aúne todo ese proceso en la universidad.

A: Ok gracias P., ¿alguien más quisiera complementar lo que explicó P.?

Part.2: Si, complementando lo que comentaban los procesos de acreditación, solo los procesos de acreditación dentro de la institución, tenemos dos grandes categorías, unas que son el proceso de acreditación institucional que lo lleva la dirección de planificación y estudio y los procesos de acreditación de las carreras que hoy, por ley tenemos sólo las acreditaciones obligatorias de las pedagogías y eso... esos procesos se inician cuando ya cuando... ya está pronto a vencer su fecha de acreditación y ahí la unidad de aseguramiento de la calidad que lo compone Pa., P. y yo iniciamos los procesos y ahí es donde se empiezan a analizar todo lo que son los mecanismos de aseguramiento de la calidad que tiene implementada la institución para cada uno... para cada una de las carreras es ahí donde nace los procesos de acreditación. Ahora también como unidad hemos instalado otro sistema que es para las carreras que no tienen acreditación obligatoria o sea que no se pueden acreditar hoy y que tampoco en las que las agencias ya no son válidas, entonces para eso se implementó un sistema interno de calidad que nosotros le llamamos acecal.

A: Ok, muchas gracias V...

Part.3 : si, no solamente para complementar y bueno efectivamente lo que he dicho P., V. es así, pero si me gustaría agregar de que efectivamente tenemos una mirada... si uno ve la estructura y si uno ve las funciones, ha existido un tema dividido por así decirlo, como lo decía la P., sin embargo, hay que ver la historia de esto, no es que sea al azar, hay que ver la historia de cómo las cosas se han ido desarrollando y cómo ha ido evolucionando el tema del aseguramiento de la calidad de la Universidad del Bío-Bío en particular. Ahora si bien es cierto en el tema particular hacia la dirección institucional ha radicado siempre el liderazgo entre comillas, la dirección de planificación en la práctica... y yo lo he dicho siempre y al que le guste bien y al que no mala suerte, en la práctica nunca ha sido así, siempre los que hemos liderado en el proceso... perdón, los que han liderado el proceso de acreditación institucional ha sido la dirección de planificación, la dirección del aseguramiento de la calidad y la dirección de análisis institucional. Los 3 han sido las personas clave, si bien es cierto para efectos protocolares quizás, figura el director o director de turno de planificación, pero para efectos prácticos el tema ha fusionado los tres y por una razón muy simple, análisis maneja los datos, planificación era Dirección General ...ah, cosa que no era la unidad de aseguramiento de la calidad, que es un tema que se puede discutir hay mucho que decir al respecto ...Ah pero los que manejaban el tema de acreditación de la calidad era unidad de aseguramiento de la calidad y por lo tanto, si no hubieran estado estos 3 componentes no habríamos tenido los resultados

que hemos tenido todas las veces que han llegado los procesos, porque en el fondo lo que establecían cómo hacer las cosas y qué cosas hacer era la unidad de calidad, no era la unidad de planificación, nunca ha sido planificación, planificación lleva el tema aparentemente para el mundo y lo lidera con su director o directora de turno pero hay un tema de... de conocimiento y experiencia ahí que lo tiene la dirección de calidad que se llama unidad del aseguramiento de la calidad.

Part.4: todavía falta un poco tranquilo

Part.3: Claro (risas) no si no pasó nada, yo siempre dije, mira podemos ser unidad podemos ser dirección, lo que sea y vamos a hacer lo mismo así que el nombre es una cosa semántica no más, pero funciona así el tema institucional por si acaso que no se piense de que lo llevaba planificación, porque en la práctica nunca ha sido así, nunca ha sido así, era siempre... se armaba un equipo en toda las últimas... claro, las 3 unidades, y los 3 unidades conversaban, discutían y se establecía que se hacía, pero siempre la que llevaba el tema filosófico que es una palabra que le encanta a... era el asunto del aseguramiento de la calidad y en el posgrado de carreras de pregrado... también hay que ir un poco a la historia, esto surgió hace ya varios años cuando el tema de la calidad estaba recién empezando. La Universidad del Bío-Bío fue una de las primeras que partió con el tema hace ya 10 años, cuando partió... que es muy reconocible, yo siempre reconozco el trabajo que hizo ella porque fue la que dio el tema inicial en todo esto y se creó una unidad porque en ese momento aparentemente era lo que se... lo que se necesitaba. Lamentablemente yo siempre lo dije, no se pensó, no se tuvo la visión muy clara a futuro, estratégica de que esto podía ser cada vez más importante y efectivamente los años nos fueron mostrando como una unidad absolutamente estratégica dentro de la Universidad ¿por qué?, porque a la universidad... a los que les guste y a los que no le guste mala suerte, se mete absolutamente en todo, todo lo que es calidad es transversal, no es solamente docencia y lo que es acreditación es un pedacito de la calidad, nosotros hablamos del aseguramiento de la calidad, tampoco deberíamos hablar del aseguramiento de la calidad, deberíamos hablar de gestión de la calidad, cuando uno habla del aseguramiento de la calidad está hablando de lo que yo antes para asegurarme de que esto sea bueno, pero no tan sólo nos tenemos que preocupar de eso, nos tenemos que preocupar del antes, del durante y del después y eso es gestión de calidad, pero en un momento se estableció aquí el aseguramiento de la calidad porque es la palabra universal que todo el mundo usaba y meter el tema de gestión de calidad que lo conversamos en alguna oportunidad con los directores de calidad en su momento... me queda ruido porque todo el mundo tiene su cabeza en el tema del aseguramiento pero en el fondo trabajamos gestión, ahora el tema de las carreras efectivamente surgió con un tema chiquitito había obviamente ha ido evolucionando...

Part.1: Un programa el 98

Part.3: claro, entonces había muy poquito en un comienzo hasta llegar al 100% en algún momento. Igual que el tema de los posgrados, pero es eso, ahora la forma que se ha trabajado más o menos la conocen, P. se los podría explicar cómo se está trabajando, pero en el fondo estas comisiones que se crean... y de repente apareció el tema de los posgrado, muy poquito acreditado... ah y finalmente hubo que meterse, meterse y se logró establecer el tema, pero ha funcionado así y funcionado... a mí no me gustó mucho pero es verdad que funciona como el hito, el hito de la acreditación, se repite cada cierto tiempo pero nos olvidamos del transcurso del tiempo, no debería ser un hito, debería ser algo constante y ahí donde quizás puedo... pueden, si no se toman las precauciones, puede fallar, pero no sé si me fui para otro lado, me estoy escapando de las preguntas (risas)

A: No., de hecho, avanzaste un poco más a las preguntas que tenemos...(risas)

Part.3: ah ya, entonces me quedo callado (risas)

A: Pero quiero puntualizar que aseguramiento como dices tú es como al parecer se ocupa y como se establece la ley también no que le hayamos nosotros puesto el nombre

Part.1: La ley habla de aseguramiento, sí

Part. 5: Bueno, me toca a mí sí, ya bueno, de hecho digamos a lo que dice S. en términos generales y lo que se ha comentado... eh yo creo que el desarrollo del tema de calidad de la Universidad justamente se atomizó de acuerdo a las necesidades que existían en distintos momentos en que teníamos que enfrentar procesos de acreditación, hemos salido el externo proceso de acreditación de las carreras y en el año 2010 justamente aparece lo que es el concepto de incorporar un sistema de gestión de calidad bajo una modalidad digamos ... que era una norma internacional que era la norma ISO, digamos la 9.001. En este caso, 2000... después del 2008, 2015 pasamos por distintas versiones en donde la mirada entonces era de proceso, que es un concepto, digamos, o sea que todavía dentro de la Universidad costado mucho posicionar, y que el fondo, que al cliente no le interesa quien realiza la función dentro de la organización sino que le interesa que le presten el servicio por lo tanto los procesos son transversales y eso una mirada justamente en una primera etapa en el año 2010 se certifica justamente lo que es la vicerrectoría de asuntos económicos y ¿por qué se certifica la vicerrectoría de asuntos económicos? porque el área de servicio y en la que presta entonces apoyo a los distintos procesos misionales de la Universidad que tienen que ver con pregrado, posgrado, investigación y todo ese tipo de cosas, y parte entonces por una necesidad de mejorar la calidad de servicio justamente ... y principalmente está circunscrito en la vicerrectoría de asuntos económicos para posteriormente certificar lo que fue la vicerrectoría académica, las direcciones generales y al final entonces terminamos certificando a toda la Universidad bajo lo que es la visión de proceso y es lo que en estos momentos se

encuentra publicado en el sistema de gestión de calidad, esos certificados según norma ISO por una casa certificadora externa que fue siempre... fue una de las empresas líderes del mercado a nivel nacional e internacional y esa certificación se perdió en el año 2019 y eso significa entonces de que tenemos nosotros entonces, un sistema de gestión de calidad en la cual tenemos lo que son los distintos procesos y dentro de eso, verdad están las distintas formas de hacer dentro de lo que serían la distintas áreas de la Universidad porque considera todos los procesos, los procesos académicos, los procesos administrativos, del área de investigación incluida, lo que es la nueva vicerrectoría de investigación, pero bajo un concepto de sistema de gestión de calidad basado en una norma internacional ISO, organización internacional y que tiene que ver verdad dentro de lo que sería el quehacer de la Universidad hasta el día de hoy y qué es lo que está publicado en el sistema de gestión de la calidad. Insisto bajo las visiones que les estoy indicando, la norma ha ido modificándose porque de hecho como ustedes saben esto es muy dinámico parte con una ISO 2000, con una orientación, después la 2008 la 2015 y que tiene que ver también con contexto organizacional que tiene que ver con medio ambiente que tiene que ver con parte interesada, etc. pero es para que ustedes tengan también parte de la historia que lo que decía S. porque a veces cuando uno no conoce la historia evalúa en función del contexto actual, no es cierto, fueron una formas que se fueron desarrollando pero con una visión y comparto lo que dice S. y P. me parece que fue con una visión más bien desde distintos puntos de vista, no con una visión del sistema de acuerdo integrando todo esto de acuerdo a las necesidades que existen.

A: Ok, muchas gracias.

Part.3: ¿Yo? Me perdí

A: Si

Part.3: Quiero solamente un poco, a raíz de lo que dijo J.J., a ver cuándo yo hablo del sistema de gestión de calidad no me refiero a la ISO por si acaso, yo tengo mi opinión al respecto de la ISO, la encuentro muy buena pero a mí la ISO es una estandarización de procesos, esa es mi opinión por si acaso, para mí es algo que llega mucho más allá de eso donde la ISO la certificación de la ISO, eso es parte de... Ah ahora yo lo veo más arriba, por si acaso, en ese sentido y para mí la calidad no pasa solamente por tener los procesos estandarizados, no pasa por eso, pasa por muchas otras cosas. Me gusta más la mirada de los criterios que hay detrás más que el tema... bueno, a mí me gusta el tema de los procesos yo soy... pero cuando yo hablo de gestión de la calidad por si acaso... si no que veo más allá que eso donde la ISO es parte, es una parte más, donde efectivamente nosotros tenemos muchos temas de calidad en la Universidad que lamentablemente han estado separados. Hemos tratado de que conversen, no siempre se ha logrado que conversen, tenemos la acreditación de pregrado por un lado, acreditación de posgrado por otro, certificación institucional por otro y

certificación de personas por otro, cuando todo esto es una sola cosa que es un sistema de gestión de calidad, no de la ISO, por si acaso, es un sistema de la gestión de calidad que abarca todo cuando vemos el tema de los procesos que lo ve la ISO eso está únicamente o debería ser únicamente para que todos los otros temas funcionen, para que todos los demás funciones la parte académica, la parte económica, toda la parte de acreditación de las carreras parte de cómo se definen los perfiles, como se definen los programas eso es un proceso y ese proceso tiene que estar estandarizado...pero eso está al servicio de los otros, esa es la mirada que yo veo en la gestión de la calidad, gracias.

A: vale, gracias.

Part.1: yo solo quería complementar lo que, a lo que decía J.J. que efectivamente obviamente, la historia es importante y que no solo nuestra institución se encuentra en una situación de no tener una mirada... quizás sistémica, sino que una mirada más atomizada y que la estructura que apoyan todos estos procesos sean... sea como la tenemos nosotros. La ley es la que ahora nos mandata un poco a venir a unificar todo que teníamos, un poco disperso, no solo nosotros sino que todas las instituciones y la ley la que entra en vigencia, la ley la que nos está haciendo transitar de una mirada no sistémica, cierto, atomizada a una mirada más sistémica donde todo debe confluir, donde se debe tener una visión integral y en ese sentido a nuestra Universidad también está avanzando en eso estamos tratando... estamos trabajando digamos, para tener un modelo integral de aseguramiento de la calidad, eso está dentro del plan de fortalecimiento institucional, está considerado como una de las actividades dentro del plan UBB 1.999 y estamos trabajando, o sea vamos a empezar a trabajar recién en ello, pero me refiero que hay un avance, se postuló a fondos ministeriales en los cuales estaba con una línea relevante el tema de aseguramiento de la calidad con ese mismo nombre de aseguramiento de la calidad no de gestión de la calidad en este plan y tal como viene después en la... en los procesos de acreditación como la línea de aseguramiento de la calidad y nuestra Universidad tiene que transitar también hacia esa... hacia ese estado. Ahora la Universidad nuestra tiene un estado importante de avance que nosotros digamos, que está atomizado y que están en distintas estructuras, no quiere decir que nosotros seamos menos que muchas universidades yo diría que somos más que muchas universidades y tenemos muchos más avances que muchas instituciones. Lo que sí, que obviamente de acuerdo a la ley estamos al debe en ese sentido de avanzar hacia la integralidad cierto y tener este modelo este sistema como con la mirada como señala S. que es un todo y como todo influye en el otro todo y cómo ... cómo cada acción que hacemos en distintos ámbitos impacta otros que a veces nosotros no lo percibimos, de esta manera, así que la Universidad también va a transitar hacia eso y estamos apostando a este modelo integral de aseguramiento de la calidad a nivel institucional donde debieran levantarse procesos a lo mejor en todos los... en todas las unidades facultades departamento. En fin, trabajo que hay por ahí

primero para el modelo y luego para la implementación del modelo porque es otro tema, eso gracias

B: Don F., tiene la palabra.

Part. 6: bueno estoy totalmente de acuerdo con lo que ha planteado P. y S. que han planteado todo... ya, está atomizado, sí es cierto, está bien atomizado porque respondió a diferentes momentos de la Universidad la agregación porque... institucional porque como decía, a principio año 2000 creo que fue que partió, después partió el tema de las carreras, después por la necesidad que se planteó de la... del ordenamiento de la gestión se vio que era útil la aplicación de sistema de la ISO 9.001. Fue la Universidad ha ido respondiendo ya a los requerimientos del medio y eso ha hecho que se haya perdido un poco de vista esta mirada sistémica de la gestión de la calidad. Ahora el que estemos certificados o no estemos certificados eso es un tema un dato... solamente, porque es lo que importa es que dispongamos de un sistema de la calidad ya en este caso eso debe de ir más allá de la ISO 9001 por ejemplo lo hemos conversado con Patricia ¿por qué no pensar en adoptar la ISO 21001 ya que es la que se aplica a instituciones de educación y que la están adoptando Universidades en otras partes del mundo? en Chile todavía es una norma que está recién incipiente y para una Universidad que algo ... Aún la están adoptando por ejemplo La Universidad de la Frontera ya la están tomando y ya está todo ahí está todo integrado... está cómo se generan los programas de estudio... Las mallas curriculares cómo se contrató a los académicos, los requisitos que deben tener esos... van precisamente ya independientemente que eso pueda ser certificable más adelante o no. En Chile todavía no es certificable porque no hay una casa certificadora para que lo tenga, en otras partes del mundo sí, entonces lo importante yo creo... que aquí que hay que tener primer lugar, en primer lugar y yo creo que de alguna manera los estatutos no se debieran... de alguna manera es que la gestión de la calidad tiene que ser abordada de la palabra sistema. La clave aquí es la palabra sistema, o sea si no tiene una mirada sistémica vamos a andar siempre en la mismas. Debiera haber y yo creo, que muy bien lo plantea la ley cuando dice una Orgánica que aborde la gestión integral donde además se reúna los aspectos como son de planificación de la parte de gestión administrativa, de la parte académica, de la parte análisis datos, en otras palabras una Orgánica que no ... vicerrectoría ni nada, orgánicas solamente en la cual se concentren o se articulen todos estos elementos ya, yo creo que esa es la única manera y la ley lo recoge muy bien cuando señala... eh estos aspectos en su... y también queda en el mismo sistema en los criterios de la CNA por ejemplo cuando se habla de los nuevos criterios del 2022, permiso, ...eh el (n) también apunta exactamente a lo mismo, O sea es un tema que hay que abordarlo sí o sí, eso.

B.: Gracias.

Part.7: Yo a propósito de lo mismo y de lo que comentó mi jefa P. en el proyecto del modelo de gestión de calidad integral que es el que se está trabajando y que esperamos conocerlo prontamente está incluido efectivamente en la Orgánica que tu mencionas Freddy que efectivamente haga confluir la mirada sistémica en una Orgánica en una estructura que la Universidad le permita efectivamente hacer este trabajo desde esta mirada y no.... que no que estén las unidades separadas independiente que sean físicamente y eso se está trabajando y además también se está incorporado dentro del proyecto así que eso es parte de la implementación del modelo de gestión de la calidad integral que se pretende incorporar a la universidad.

A: ok, continúe S.

Part.3: Lo último, a raíz de lo que se está diciendo, hay también decir una cosa que... hay que reconocer algo... es verdad que tenemos... que hasta ahora que ha funcionado un poco desagregado el tema digamos, hay unidades distintas, pero también es verdad que cuando se requiere trabajar en conjunto y en forma sistémica se ha logrado, o sea también es un tema de coordinación que se ha dado muy bien, porque si no, no tendríamos todos los resultados que hemos mostrado en todo este tiempo digamos, entonces es verdad, tenemos una estructura desagregada, donde las... están dispersas, pero cuando hay que ponerse de acuerdo aunque con algunos sea muy difícil lo hemos logrado hacer y hemos terminado así y hemos tenido resultados y efectivamente ya que se tocó el tema esta estructura que se venía anunciando la verdad que la venían planteando no sé, hace mucho tiempo hay un proyecto que se dejó armado sobre... con un documento sobre... que lo tenía planificación que se lo entregamos a planificación porque se nos pidió hace mucho tiempo a nosotros también, cuando estábamos en el tema, ver este tema cómo unificar todo y yo personalmente elaboré un proyecto ...ah, donde aparecía todo el tema donde de una estructura donde se unificara absolutamente todo, desde la habilitación de pregrado, la habilitación de posgrado, la habilitación institucional y el tema de la certificación, entonces había una estructura hay un proyecto que tenía planificación y se lo entregamos a planificación en su momento donde aparecía una estructura con todos los cargos, descripción de funciones, descripción de cargos y con responsabilidades y con los perfiles de los cargos incluso de todo esto y ese proyecto lo que hacía que me imagino que es un poco como lo que estaba diciendo P., apuntaba justamente a cómo integramos todo dentro de una unidad siendo esta unidad la encargada por el tema de calidad de la universidad, pero entendiendo por calidad no sólo el tema de la acreditación, por favor, la acreditación es un pedacito del tema de calidad, la certificación es otro pedacito. Hay otros temas que hay que ver de calidad, y que en algún momento había que enfocarlo, todo el tema, el tema de investigación se desarrolla con calidad, el tema de planificación de la dirección de planificación tiene que desarrollarse con calidad, el tema de la VRAE tiene que ser con una mirada con calidad, los perfiles de egreso, los planes de estudio, todo tiene que

desarrollarse con calidad y para eso hay estándares, procedimientos que se tienen que considerar, la idea es que esta estructura, que iba a ser una estructura muy estratégica... ah una unidad muy estratégica porque como les dije les guste o no les gusta sino mala suerte, el tema de la calidad se mete en todo, por lo tanto tenía que tener cierta posición dentro de la estructura, porque también es verdad, es verdad que estamos en Chile y hay gente que los cargos los ve de una manera u otra. Yo recuerdo que en una oportunidad cuando a mí, en una oportunidad, un director general me dijo que yo como, yo jefe de la unidad no le podía pedir nada porque él era el jefe de unidad y no correspondía que una unidad más chica le pidiera a una más grande, lo mandé a la punta del cerro con lo que le dije, pero en realidad hay gente que lamentablemente piensa eso, entonces... pero hay un tema de la estructura donde en el fondo se requiere tener esta mirada donde todo... donde no se pierda la integración sistémica la mirada holística de todo esa mirada es la que se... se trató de desarrollar durante un tiempo en la universidad, se avanzó, y por suerte logramos conversar muchas veces con todas... las discusiones que pudimos tener entre medio, pero faltaba una visión integradora de todo, alguien, un equipo digamos, que tenga una visión de absolutamente todo por donde se cruza la calidad, y que todo el mundo tenga claro que cuando vamos a hablar con investigaciones decirle "oye los pasos los estás haciendo mal"... o con planificación "oye te estás equivocando" porque no estás logrando que los... conversen que entiendan porqué se les está diciendo, esa es la mirada, el tema integral que no se había avanzado en eso, existía ...está este proyecto y la idea...

Part.7: perdón que no levante la mano, siguiendo con eso mismo, en esto mismo de confluir con ...eh para poder lograr esta sistematicidad o ver esta mirada sistémica además la idea es que efectivamente se transforma en algo permanente y no que sea que sea... a pueblitos... yo creo que el tema fundamental también apunta allá que esto sea de manera continua y que no sea solamente en momentos en que se necesite ..eh tomar decisiones y ni reunir estas fuerzas y sino que se transforme en algo que sea permanente y la orgánica debiera del lado del modelo que integra la Orgánica estructural debiera efectivamente contemplar eso

B: ¿J. estaba pidiendo la palabra?

Part.8: sí mira yo comparto lo que dice S. y hay un tema que creo importante y es que tú puedes tener el mejor diseño pero si la gente que trabaja en la organización es decir los docentes, los administrativos, no están metidos en el concepto y lo que es la calidad y cómo esto afecta y mejora todos los procesos, no sirve entonces. Tenemos que ver cómo tener el discurso y convencer primero a los decanos, a los directores y a todos lo que están para bajo porque si no y yo lo digo un poco porque cada vez que hablamos de la acreditación y a S. le consta porque nos estuvo ayudando, llegan donde los colegas y lo ven como el hito que decía el punto y no, no trabajan en un sistema a largo plazo donde la calidad sea la

esencia y la acreditación sea el resultado sino que están trabajando... haciendo como una trampita como los alumnos para la acreditación y eso así no va a ningún lado, eso

B.: P. y luego S.

Part.1: Gracias sí, respecto de lo que decía S. efectivamente parece que por ahí, por los planes de desarrollo había un documento de una propuesta de una... de una dirección que nosotros tomamos como base porque como ustedes saben el programa de rectoría contempla el transitar hacia una Dirección General y nosotros elaboramos tomando como referente ese documento una nueva propuesta... que la tenemos ahí guardadita para cuando sea el momento digamos de presentarla, pero que ya está más o menos elaborada y qué dice relación justamente con esa orgánica que de partida, para no entrar en especificación de cada una de las unidades que consideramos, que lo relevante es que también la posición dentro de la Orgánica institucional... ésta sea una dirección que dependa más bien de rectoría por la transversalidad de su accionar y no dependa en este momento como ocurre de la vicerrectoría académica o el proceso de la VRAE o de rectoría como planificación y la dirección de análisis institucional. Incluso otras instituciones, Universidades han generado una dirección de desarrollo y aseguramiento de la calidad o desarrollo y calidad donde en esa orgánica asegure.... análisis institucional, está planificación y está calidad dentro del mismo paraguas por lo que señalaba S. anteriormente porque esas unidades son las que habitualmente se requiere de... para poder llevar a cabo estos procesos, pero respecto a lo que estaba señalando ...eh se me perdió aquí, quien salió, el J. ¿cierto? No, no lo veo pero respecto a lo que estaba señalando J., obviamente cuando se genera un modelo integral de aseguramiento de la calidad que considere todos estos elementos requiere también de una capacitación y ese modelo tiene que tener apoyo desde rectoría hacia abajo. O sea, tiene que el rector primero estar convencido de que la institución tiene que trabajar de esta forma de esa mirada y de rectoría hacia abajo se requiere hacer una sensibilización, no sé si capacitación pero sensibilización y avanzar entonces en ese tema de tal manera que efectivamente como dice como señala S. y las personas estemos conscientes de que de nosotros depende todo esto, este tema, que no es porque tengamos el modelo o porque tengamos una dirección general que... porque tengamos una unidad la Universidad va a poner el eje en esto. Se trata de que nuestra Universidad en general... que yo creo que así ha sido distinta manera, pero así ha sido tenga su foco, su eje central la gestión de la calidad, de todo el tema de calidad y yo creo que para eso obviamente hace falta... pese a todos los años que llevamos, es un poco más de sensibilización para avanzar hacia la cultura de calidad, que no es lo mismo, creo yo, gracias.

B.: S.

Part.3: Si, mira, yo justo iba a hablar de lo que dice primero, hablando del tema de la cultura si uno ve como fue evolucionando la UBB en el tema de la calidad es para dar un paper, porque ha sido muy enriquecedor y el tema del desarrollo de la cultura no ha sido fácil, todo lo que es cultura no es fácil. Yo recuerdo perfectamente cuando yo recién tomé el tema el año 2007 cuando yo le dije a la ((primera carrera)) oye vamos a... que ya había terminado su informe y se lo vamos a pasar a otra carrera de referencia, un no rotundo de los directores de escuelas, sin decirte que carrera y de los profesores. "No po', si a mí me costó", eso es lo que decían ellos, "al resto también que le cueste", ni les cuento todo lo que les dije en su momento. El P. sabe cómo yo reacciono cuando me encuentro con cosas así y obviamente no fue lo que ellos quisieron al final, yo les dije, mira el informe es institucional y nosotros hacemos lo que queremos con el informe porque es de la universidad y se lo pasamos al resto de las carreras pero cómo eso fue evolucionando desde ese estado que era ((cero)) hasta un estado que al final, cuando le decíamos a la carrera oye vamos a tomar tu informe participa en otra, excelente, y sin duda nos avisan, les ayudamos, es un tema de cultura. El tema de cultura efectivamente pasa obligadamente por las personas, cómo hemos ido desarrollando el tema de la cultura, pero sin duda nos falta. El tema es una cultura de calidad nos falta todavía, la cultura es un recurso muy bueno dentro de la universidad, pero el desarrollo de esta cultura es una capacidad y esa capacidad la hemos desarrollado, pero como todo el mundo, todavía nos falta y la cultura tiene unas características porque puede ser unos elementos muy estratégicos que los que trabajamos... lo sabemos que es... que tiene una característica particular, que es de lenta acumulación, que es una característica de los recursos y capacidades estratégicos en el sentido de que no es algo que se desarrolla de un día para otro. Hemos avanzado mucho, yo creo desde que partimos con el tema hasta ahora, no hay ninguna duda. Al principio todo el mundo tenía miedo, la resistencia al cambio, todo el mundo sabía y había que meterse y así ha ido evolucionado y todavía falta, y el tema como decía P. al final el tema de la cultura es un tema que hay que verlo, y eso pasa obligatoriamente por las personas y como logramos que las personas se sientan parte del tema. Ya está claro por lo que conversábamos antes de que partiera la reunión, las personas son claves y mientras las personas no se sienten partícipes, no funciona. Así de simple.

B.: gracias don S.. J. J. y luego de J. J. nos aporte vamos a focalizar un poco la discusión ya en lo que va diciendo la ley.

Part.5: solamente ratificar el tema de la cultura. Yo creo que es uno de los temas que hay que trabajar, pero sin embargo también esto hay que trabajarlo desde el punto de vista de la responsabilidad de la calidad. Es responsabilidad de todos eso, es fácil decirlo, sin embargo es difícil que cada cual se internalice, que incluso el auxiliar, digamos, sea responsable de la calidad, de lo que estamos haciendo por tanto, desde un punto de vista hay que formalizarlo en las descripciones de

cargo y tiene que quedar estipulado que cada directivo, que cada funcionario, que cada académico, es responsable de la calidad de la Universidad, por lo tanto, eso hay que formalizar dentro de lo que serían las descripciones de cargo de cada uno de los funcionarios de la Universidad en términos generales. Por lo tanto, de ese punto y vamos, es más fácil posteriormente el poder implementar todo esto acompañado de lo que dice P., acompañado de un plan de capacitación, de una escuela de formación de directivos y todo... porque permanente a ver el tema de calidad es recurrente y va a seguir siendo cada vez a mayormente exigido a la Universidad respecto al tema de calidad y es un tema transversal que atraviesa lo académico, administrativo. Muchas veces nos circunscribimos solamente en lo que es el mundo académico, pero también en el mundo administrativo los sistemas de gestión, o sea términos generales la visión holística, que nos falta es un tema que a través de la Dirección General se puede lograr, pero sin embargo esto es más que nada un cambio de Cultura y eso es lo que tenemos que trabajar. Dentro de eso también en términos generales es bueno también que, dentro de lo que es el tema de calidad y en eso P. que está liderando este proyecto hacia futuro por ejemplo, es bueno crear ciertos comités, en donde todas las instancias de la Universidad estén involucradas en este proceso, aquí que ustedes tengan que dar cuenta tenga que rendir cuentas respecto a los temas que el apoyo sea a través de ella o sea las 3 vicerrectoría tienen que tener en un comité como este tienen que hacer los cargos claves tienen que estar porque en el fondo es la única forma, y tu logres llegar. Porque de una Dirección General no solo va a llegar aunque sea la Dirección General pero sí a través del compromiso que puedes crear a través de estos comités en donde esté presente en todas las áreas de la Universidad, en donde tú puedas bajar esta información y que posteriormente también puedas pedir cuentas respecto de lo que se está haciendo, solamente en términos de recomendación para tener una mayor llegada dentro de lo que es la universidad.

B: Gracias J.

A: ok, bueno ustedes hicieron un recorrido bastante amplio. Ya del diagnóstico que tienen digamos de los desafíos de la Universidad también veo que tienen bastantes propuestas. Yo ahora quisiera focalizarlos un poco en el artículo 32 que establece la ley se los voy a mostrar y se los voy a leer y es el siguiente “del aseguramiento de la calidad y los procesos de acreditación, las universidades del Estado deberán determinar un órgano unidad responsable y mecanismos que permitan coordinar e implementar los procesos de gestión, evaluación y aseguramiento de la calidad así como los procesos de acreditación de la institución y de sus respectivas carreras y programas académicos los estatutos de cada Universidad determinaran la forma en que se implementará lo señalado en el inciso anterior, asimismo mediante reglamentos dictados por las respectivas instituciones se regulará la organización interna para el ejercicio de esta función. En este sentido yo quisiera consultarles de acuerdo a lo que dice la ley ¿cómo

ustedes creen que debería establecerse en los estatutos estos aspectos?, ya se han aproximado bastante pero quisiera saber si pueden ir complementando esa visión.

Part. 1: bueno los estatutos consigue... tal como tu acabas de leer ahí en el Estatuto debe estar consignado qué estructura dentro de la Universidad va a ser la responsable del aseguramiento de la calidad. Eso significa que nosotros como institución ya debíamos tener definido, porque en este momento nosotros... si bien es cierto nosotros somos unidad aseguramiento de la calidad de la institución, nos pide, nos solicita cosas que están fuera del accionar que tiene la unidad seguramente la calidad dado que institucionalmente está focalizada la acreditación ...o autoevaluación y acreditación de programas de pre y posgrado, sin embargo pareciera ser que la institución también ha ido viendo lo que la ley establece o hacia donde tenemos que transitar y el requerimiento que nos hacen a nosotros como unidad está para accionar... y bueno para atribuciones que tenemos en general la ley establece o pide que los estatutos se declare cuál va a ser la estructura que va a estar a cargo del aseguramiento de la calidad y esa estructura puede ser una dirección, puede ser una unidad, puede ser una vicerrectoría, puede ser lo que la universidad estime, tal como señalaba S. anteriormente el tema. Sí es que la calidad debe ser como el eje del quehacer de la institución y por lo tanto como permea los distintos espacios de trabajo institucional y tal como decía J.J. que todos tenemos que tener claridad de que el trabajo de cada uno de nosotros tiene que ir con miras hacia la calidad trabajo que hagamos en docencia, pregrado, en posgrado, en extensión, en asistencia técnica, en la gestión administrativa, en fin, en las distintas áreas. Lo importante ahí es definir esta unidad y luego eso se va a implementar o se hará a través de la implementación como establece la ley, cierto, a través de normativas, de esa manera nosotros como institución definiremos después el accionar de esta estructura Por lo pronto, es definir qué estructura va a ser responsable y tener también claridad que una unidad cómo ésta...eh aseguramiento de la calidad no podría en la situación en la que está, liderar todo esos procesos sin que haya un cambio en esta orgánica

B.: Gracias.

Part.3: sí, bueno lo mismo que dice P., yo creo que ya hemos dicho varias cosas que apuntan a eso, pero el tema está claro, como ya se ha dicho la calidad es transversal, no es que una unidad o una dirección una vicerrectoría que pudiese ser cualquiera de las tres es la encargada de... esa unidad, esa dirección, esa vicerrectoría es la unidad o digamos la instancia encargada de velar porque este tema funcione, pero el encargado de este tema simplemente es toda la institución, por lo tanto, entonces tiene que haber una estructura que efectivamente será encargada de definir política, de desarrollar, de implementar estas políticas de velar por que las cosas se vayan cumpliendo y es verdad es una estructura y esa estructura, ya lo hemos conversado, destacar que es un tema del aseguramiento

de la calidad o como se llame gestión de lo que sea, pero tiene diferentes patas. Uno de los temas es acreditación que es así ah, es un tema de la acreditación y otro tema de la certificación. Dentro de la acreditación tenemos el tema institucional pregrado, posgrados y dentro de la certificación todo el tema de la ISO y la otra que ya no me acuerdo como se llama, y esa estructura debería ser así, pero sí yo también lo he dicho en otros lados que esta estructura que es la unidad o dirección o vicerrectoría en algunas partes, yo creo que vicerrectoría está bien, hay universidades que han implementado la vicerrectoría y que después la desinstalaron porque no les funcionó, hay otras que funcionan y otra que les sigue funcionando también, pero con dirección general creo que está bien para esta universidad como la nuestra digamos, ahora está claro cuáles son las estructuras dentro... cuales son las áreas que debería tener, pero independiente de eso yo también veo que se requiere como una instancia superior, en el sentido de estas comisiones que algunos les gusta y a otro no les gusta pero que funcionan de manera permanente que es una comisión donde esté el rector, donde estén las altas autoridades de la universidad y que en el fondo es como un ente que va definiendo cosas en forma absolutamente macro y que dice para dónde va el tema obviamente, con toda la..., el acompañamiento de esta la dirección de calidad y se requiere de una instancia que sea transversal que vaya velando por el tema. Es como un informático cuando hablamos del tema, como se hace el área de informática dentro de las empresas que hay un comité que el recibe al gerente, diferentes gerentes que van viendo el tema como se desarrolla yo creo que una instancia así es muy bien vista en acreditación sobre todo institucional cuando hay una instancia superior, con el rector y un montón de gente con cargos altos, digamos y también de más abajo como estudiantes y administrativos, profesores, donde todo el mundo tiene esa mirada y luego viene la unidad de dirección de calidad y recoge eso y lo ajusta y se encarga de implementarlo. Otra cosa que también existe en otras partes, ya no sé si en la universidad nuestra, habría que darle una vuelta, es el nivel de facultades.... que exista...lo quisimos implementar en algunas oportunidades y no resultó, un tema a nivel de facultades que exista también, alguien que se encargue del tema, pero empieza a haber más roles, más funciones, más cargos entonces es otro tema, yo creo que el tema de esta comisión o comité a nivel superior, que sea un comité permanente, que vela por el desarrollo de la calidad dentro de la institución y eso acompañado con una buena unidad, una dirección en este caso que se encargue de definir políticas y sobre todo de implementación y seguimiento y control de monitoreo para la universidad nuestra está bien, pero siempre con la mirada sistémica de integrar absolutamente todo y esa es una unidad absolutamente estratégica o que se va a meter en todo, al que no le guste mala suerte, pero se va a meter en todo, va a ver que no es tan solo la acreditación que todo se hagan con una mirada de calidad, que hasta lo que se hace en la sala de clase sea con una mirada de calidad que los proyectos de investigación se hagan con esta mirada, cómo nos aseguramos de que la investigación efectivamente converse con la docencia, hay un montón de cosas,

por lo tanto se requiere también gente que tenga esa visión sistémica tanto la visión de calidad como la visión de acreditación con la visión de la ISO en la mirada académica que hay detrás, porque estamos en una universidad y aquí lo que manda es la mirada académica, todo tiene un... que tiene la misión de la universidad, (n) eso.

B.: Gracias S.. F. y después J. J.

Part. 6: mira si, en relación con lo mismo y un poco lo que se hablaba en la pregunta de cómo debe ir en la redacción de los estatutos este tema en ese sentido yo creo que si uno mira el artículo 33 del DFL4, que tiene esta Estatuto tipo de la Universidad de alguna manera recoge bastante bien lo que se ha planteado. Lo voy a leer, dice del aseguramiento de la calidad y proceso de acreditación: la Universidad tendrá un órgano o unidad responsable y mecanismos que permitan coordinar e implementar los procesos de gestión evaluación y aseguramiento de la calidad así como los procesos de acreditación de la institución de sus respectivas carreras y programas y académicos, para implementar lo señalado en el inciso anterior se constituirá el comité de aseguramiento de la calidad en conformidad a artículos anteriores. Entonces lo que están diciendo es que hay un órgano responsable, como se llame es lo de menos. Yo creo que los estatutos... no podemos tampoco amarrarnos a decir es que va a ser una dirección general o va a ser una vicerrectoría porque la Universidad tiene una dinámica propia fuerte va a ((crecer)) y puede llevar a otra... otro tipo de... (n) a lo menos no deberían ((cazarse)) y que está el comité para el aseguramiento de la calidad, que tal como lo dice S., debiera estar incorporado por las más altas autoridades en este caso rector o vicerrector a lo menos debieran ser ellos los directores generales quienes debieran constituir estos comités para que de alguna manera ser reconozca que la calidad permea toda la Universidad, la permea completa y ahí y con eso se procura que haya una visión más global y sistémica de la gestión de la calidad, eso.

B.: J. J. y luego P.

Part. 5: yo creo que esto... digamos hay que a lo mejor poner sobre la mesa digamos algunas cosas que están relacionadas con la Universidad. Yo creo que la Universidad tiene ventajas comparativas distintas respecto al tema de calidad lo que hay que tomar obviamente es una decisión respecto de unificar digamos y agrupar todo esto dentro de un solo concepto, un solo órgano, porque de hecho hoy día obviamente esta dispersión no le hace bien a la Universidad porque tiene distintas miradas de algo que es común y por lo tanto hay que tener un discurso común respecto a lo que es el tema a partir de las competencias instaladas, porque esto no va a partir de cero en la Universidad hay experiencia de acreditación de carreras, acreditación institucional, certificaciones, digamos, etc. por lo tanto hay una capacidad instalada que hoy día hay que sacarle el máximo de provecho. Llegamos... a esa historia que tenemos, eso es por un lado. Por otro

lado, digamos, lo plantean inicialmente tiene que haber un comité, una comisión digamos, que se preocupe del tema como institución, pero tiene que haber un órgano preocupado del tema. Hoy día se llama digamos o sea, que podría ser una Dirección General de acuerdo porque es un programa de Gobierno por qué tiene que existir o sea la calidad se tiene que planificar, tiene que organizarse tiene que ejecutar y tiene que controlar, por lo tanto, tenemos que tener también... esos procesos dentro de lo que es el quehacer de la Universidad también hay que cambiar el discurso porque generalmente nosotros trabajamos en temas de calidad para acreditar, la acreditación debiese ser una consecuencia lógica de que estamos haciendo bien las cosas. No es un objetivo en sí mismo, es un medio, de acuerdo, para demostrar que estamos haciendo las cosas con calidad. Entonces no es que trabajemos para certificar o que trabajemos para acreditar, vamos a acreditar porque estamos haciendo las cosas con calidad. Es algo totalmente distinto, entonces ese es mi punto de vista verdad, como el discurso crea realidades generalmente no ahora, todos vamos porque hay que certificar, hay que acreditar no la acreditación cada 4, para 5 cada 6 ojalá cada 7 años el día de mañana va a ser una consecuencia lógica que estamos haciendo las cosas bien pero tiene que haber un órgano definido ya sea una Dirección General como hasta hoy día que sea responsable de llevar a cabo eso. Se dan cuenta por lo tanto y aprovechar entonces lo que serían las ventajas comparativas que tenemos hoy en la Universidad tiene historia, calidad, ha hecho las cosas bien, si lo que nos falta es la visión sistémica y sé que agrupa todo lo que tenemos disperso, bueno hay que tomar una visión institucional pero no podemos seguir como estamos porque en el fondo si no va a ser un tema que en el próximo proceso digamos estar consultando y mirando oye tu estas en esto, no esto tiene que ser con una sola mirada con un solo órgano que se descentraliza. Después obviamente las distintas áreas y cosa por el estilo bajo la responsabilidad de todos pero tiene que tener ya una visión holística y o sea desde el punto de vista de lo que es que quiere la Universidad en término de calidad en término globales bajo una responsabilidad.

B.: P. y luego S.

Part.1: gracias bueno sólo para comentar que dentro de la propuesta o dentro de lo que nosotros hemos pensado a raíz de esta dirección es... este transición cierto, de la de la unidad a una dirección dentro de la orgánica, hemos contemplado también lo que ustedes están señalando respecto por ejemplo un Consejo de calidad que así lo teníamos propuesto nosotros y un Comité Técnico de gestión de la calidad y en ese Consejo de la calidad que sería un organismo cierto, más bien de carácter político con su... con dependencia directa del rector... y decidido por el rector. Efectivamente en nuestra propuesta lo integrarían los vicerrectores, los directores generales, y la parte más política e institucional y el Comité Técnico. Ese comité sería un organismo más encargado de coordinar, ejecutar, revisar, implementar... en fin, de mantener el sistema de gestión de la calidad. Ya y ahí bueno hay distinto tenemos una propuesta de distintos

representantes y ese Comité Técnico tendría que ser dirigido por quien dirija la dirección de aseguramiento de la calidad, a quién le corresponde digamos en el periodo, que eso sea, tenemos considerado también nosotros como propuesta obviamente están organismos asesores, digamos asesores dentro de la orgánica del... dentro de lo que es la organiza la dirección de calidad como le digo... está en un estado de propuesta, obviamente porque no ha sido presentado, pero cómo estamos aquí conversando de hacia dónde tenemos que transitar o qué es lo que tenemos que hacer para poder alinearnos al tema legal cierto y ha salido justamente a la palestra todo este tema de la necesidad de tener esas instancias que son políticas y más técnicas. Señalar que también dentro de la unidad hemos hecho ese análisis y hemos considerado que es necesario contar con esa por esa estructura y esas instancias de apoyo al trabajo.

B.: Gracias

Part.3: no solamente iba a comentar... de que en realidad, como decía J J. nosotros en todos los discursos que hacíamos, en todas las charlas que dábamos en las carreras en los magíster y especialmente la institucional, siempre decíamos lo mismo... la acreditación es un resultado, es una consecuencia. Sí nosotros mostramos que estamos haciendo bien la cosa llega sola. Lo decíamos siempre y eso es parte de la cultura, parte del tema de cómo se han ido desarrollando y sin ninguna duda... yo, que lleva de la estructura que teníamos conversando ya hace mucho tiempo, sin ninguna duda, sería un excelente aporte y un paso más en este mejoramiento continuo de incrementar el tema de la cultura y el tema de un sistema de gestión de calidad, eso

A: Ok, gracias, bueno ya que se está hablando bueno este cambio cultural también de involucrar a otros sectores de la Universidad yo quisiera que pudieran profundizar en aquellas propuestas para involucrar a otros actores de la Universidad a que se empapen digamos con este tema ya que como algunos señalaron que si bien van a tener la orgánica también tienen que involucrar como en términos culturales a otras personas qué ocurre alguna propuesta ahora.

Part.1: bueno en realidad la propuesta viene ya con bases (risas) no está muy... la propuesta viene ya, con base nos estamos repartiendo la... (n) (risas) en lo que sería la implementación de este modelo de gestión integrada a la calidad, que para poder instalar este modelo obviamente que hay que trabajar con todas las instancias, facultad, departamento, después la vicerrectoría, y eso involucra ... involucra y triestamentalmente. Voy a decir, no estamos pensando solamente los académicos, sino que estamos pensando en todas y cada una de las acciones que aquí todos hacemos Universidad, independientemente del cargo que desempeñemos y los cargos en la Universidad son transitorios, así que nosotros

desde nuestro espacio como académico, tenemos que poder responder a esto de nuestro espacio en algún momento como directivo y lo mismo para todos los funcionarios entonces, cuando pensamos en la implementación de este modelo que todavía no tenemos, que estamos en ese trabajo y que ningún... y que muy pocas universidades tienen, para que no nos asustemos tampoco, porque todas estamos trabajando en ello, es que ahí se piensa integrar a todas las personas, en todas las facultades, de todos los departamentos, en las escuelas, y además eso tiene que ir acompañado que señalamos anteriormente, que es esta capacitación, estas sensibilizaciones, este saber que el trabajo de cada uno es importante para que nuestra Universidad tenga estándares de calidad adecuados. Cuesta mucho todavía a nivel institucional eso, nosotros lo vemos en los procesos de autoevaluación de las carreras y programas y no hay... no hay carrera casi, en que los directores de escuela no se... qué no... de posgrado... de que es muy poca la gente que quiere acompañar estos procesos, que no logra formar un comité, que los que se llevan toda la pega ellos, sólo idea y nosotros tenemos que estar mediando con los decanos para que le pongan los apoyos que sean necesarios. Cuesta porque no se le ha dado el peso real a lo que significa todo esto. Debe... refiero desde cada uno en su campo de acción, a lo que significan estas instancias. Por lo pronto estamos tratando de instalar en las facultades algunos apoyos. Esperamos a contar del 2021, para los procesos de autoevaluación de las carreras que tengan un especie de analista en las facultades que nos colaboren y que haga más fácil la tarea para los directores de escuela y para quienes conforman... pero la participación obviamente se va a incorporar a todas las personas, porque hay que trabajar con todas las unidades y cuando me refiero unidades no me refiero a vicerrectoría, rectoría, sino que a cada una de las unidades que conforman esta universidad en los distintos espacios. Así que el tema de primero generar esto y después implementarlo es un tema incluso está considerado en el plan de fortalecimiento a 10 años de la Universidad, no sólo en el plan de fortalecimiento UBB 1999 que es a dos años que está el tema del modelo, sino que en el plan de fortalecimiento a 10 años de la Universidad se considera la implementación también de este modelo eso, gracias

Part. 5: De hecho P. mencionaba algo. Yo creo que en términos de pensar... digamos al cómo hacerlo, uno... digamos ya tiene que ser justamente una construcción participativa digamos, eso sí o sí. O sea, porque en el fondo todos tenemos que ser parte de un principio, de lo que es calidad de la Universidad. Cuando a uno lo invitan participar, se va comprometiendo juntamente con lo que es el tema. Tiene que haber también lo que está relacionado con los temas de inducción, capacitación en forma permanente. Uno de los temas que nosotros llegamos a la Universidad o les adolece digamos, por ejemplo a los directivos digamos, nosotros no le hemos hecho inducción en mucho tiempo y eso ha significado muchos problemas dentro de lo que es el quehacer de la Universidad desde lo que una misión, visión, valores, compartidos y todo ese tipo de cosas que

parece que todos sabemos y que no es así. ¿de acuerdo?, porque todos asumimos que conocemos la misión. Preguntémosnos si conocemos la misión y la visión de la Universidad y la podemos, por último, recitar. No podemos recitar, ni siquiera nos acordamos de 3 o 4 valores. Entonces, por lo tanto, tiene que haber un proceso de inducción en estos temas. Proceso de capacitación pero permanente para directivos y justamente también, digamos, para colaboradores directivos, por ejemplo que están cambiando encargo no se olviden que cada 3 años, cada 4 años han cambiado directivo de la Universidad y por lo tanto, eso significa que hay que estar con un plan permanente de... tiene que ver también lo que es un plan de seguimiento en términos de, por ejemplo dentro de lo que es el tema ISO, existen las auditorías justamente de calidad. Puede hacer auditorías de calidad, pueden ser evaluaciones, llamémoslo como queramos, pero cada cierto tiempo -perdonando la expresión- uno tiene que salir al pizarrón y demostrar cómo está haciendo las cosas. Entonces digamos es importante para ver como una unidad, a mí el día mañana, a lo mejor hoy día digamos así circunstancialmente, estoy como director de recurso humano, a lo mejor al término del año sería bueno que el rector me llamara, ver cómo está haciendo las cosas en tu en unidad. Estas dentro de los principios de calidad, mira por favor vas a tener una hora para explicar, digamos a como lo hace, qué has logrado... este... por lo tanto, tiene que haber también un seguimiento... esto, no se puede dejar a que cada cual haga lo que estime pertinente. Tiene que haber un control cada cierto tiempo. Llámelo auditoría. Ya, evaluaciones, como usted quiera, pero más o menos... pero yo creo que son 4 o 5 hitos que uno tiene que tener claro, para lo que es la implementación de este tipo de cambios culturales que se están implementando en la universidad.

A: Ok, si no hay nadie más voy a ir cerrando... Ah, F.

Part.6: Sabes tú lo que plantea J. J. respecto al tema de la construcción compartida eso es un tema clave para poder... que cada uno se sienta partícipe de lo que es la gestión de la calidad. El cómo es un tema que hay que verlo a lo mejor más adelante, pero sí y a lo mejor, dentro del mismo estatuto, ver como en alguna... como más general que la Universidad tiene... no cierto una cultura de trabajo participativa. Porque si tú no tienes y esto no solamente va al tema de la calidad sino que va mucho más allá del tema, si la gente no se siente involucrada en los temas simplemente después los desconocen ¿o no? A mi no me preguntaron, yo no supe no tenía idea, una vez me preguntó para poder validar. Considerando la cultura de nuestra universidad para poder validar cada una cosa debiera haber una... un trabajo compartido ...eh una construcción compartida entre todos, esa cuestión lo considero clave dentro de no tan solo ... sobre el tema de calidad sino que en general cualquier otra cosa que se coloque en los estatutos y dentro de la ((reacción)) de los propios estatutos, eso.

B.: P..

Part.4: sí ya comentar a propósito de la mención que hacía S. respecto de... de los académicos. En algún momento nosotros a través del tiempo nos hemos dado cuenta en los procesos de autoevaluación eh... que efectivamente no, el poco compromiso o la poca participación de los académicos en los comités o los procesos de autoevaluación también obedece a que en los procesos de jerarquización, la gestión no está incorporada. Muchos de ellos sienten que efectivamente es más una carga que...que cualquier otra cosa, entonces el hecho de no jerarquizar la gestión está hecho solamente para la investigación, y otra... y otra y otros ítems hace que muchos de ellos, quieran desistir de participar en este tipo de iniciativas. Nosotros lo vemos creo que diariamente, eso.

A: gracias, bueno como les decía ya como para ir cerrando un poco el los temas que dando vueltas aquí algo que es bastante importante que tiene que ver con que hay una cultura digamos también de la calidad ya y eso quizás podría también abordarse en los Estatuto en la parte de misión o principios no sé que opinan lo que quizás acá los participantes e incluso los de la comisión redactora

Part.1: no yo no he visto últimamente... Sergio dale nomas

Part.3. No tu partiste... (risas)

Part.1: yo no he visto últimamente cuál es el estado de avance no he tenido tiempo de revisarlo E. lo siento no he tenido tiempo de revisar el estado de avance respecto de la propuesta que está haciendo la comisión redactora de la de la misión, visión porque me parece que están desde los lineamientos estratégico abordando esta esta temática como para que nos ponga un poquito el día en eso...

E: así es, es ir viendo un lineamiento estratégico de tal forma de que veamos por un lado cómo mejorar los procesos internos y como ese mejoramiento impacta en el Estatuto en su contenido de tal forma de que yo creo que es súper importante lo que nos están diciendo eh se desprende y es obvio que el proceso de aseguramiento de calidad gestión de calidad debe hacerse de manera más integral podía estar reflejado en el modelo que nos conversa Patricia que además se requiere otorgarle una jerarquía dentro de la estructura Orgánica de la Universidad de tal forma de que se pueda tener una visión más sistémica del proceso y hacerlo más sistémico se hace más integrado e integral de tal forma que ha sido valiosísimo y si es una mirada estratégica o un lineamiento estratégico y todo lo que se ha planteado nos viene muy bien como insumo, uno nunca termina de aprender temas que no son de su experticia pero es bueno escuchar gente que tiene experiencia personas que tienen experiencia que tienen vivencias que tienen en sus espaldas el trabajo de un proceso que es importante para la Universidad que cada día va a cobrar más relevancia y las Universidades del futuro yo creo que son entidades inteligentes los seres inteligentes se adaptan a los cambios y el que no se adapta al cambio desafortunadamente corre el riesgo natural de

excepción y yo no quiero eso para la Universidad por lo tanto el ánimo está puesto en intentar correr todos los cercos digamos al máximo alcanzable según permita la ley y me habían dicho no me hables de otra dirección porque la Junta directiva me tiene prohibido generar más cargos y yo digo no importa verdad pero redactemos el Estatuto de alguna manera que asegure que el proceso la gestión del aseguramiento de la calidad tenga digamos el rango que merece tener según la exigencia de excelencia que afecta e impacta a todas las universidades del Estado de Chile particularmente las regionales... de tal manera a partir de que en ese sentido el grupo focal que nos han conducido nuestros colaboradores al proceso a mí por lo menos me deja grandes enseñanzas voy a persistir en la idea que ustedes plantean en este grupo focal ante la comisión redactora aunque toda la información que se va a recoger a cada quedar procesada y el repositorio y todos van a tener acceso a poder ver cómo se está trabajando el tema de los estatutos como estos prospectan una Universidad que debe avanzar verdad eh debe desarrollarse y que todos estamos co construyendo ese avance el futuro así que quedo muy contento y satisfecho por lo que yo he podido escuchar y agradecido por cierto

Part.1: gracias E., respecto a lo que decía A. que si acaso consideramos que debe estar consignado en la... en la misión institucional está en la misión, dice basada en la responsabilidad social y en los principios de excelencia ahí está calidad principio de excelencia siempre ha estado. En todo caso es un tema que nuestra Universidad siempre lo he considerado siempre ha estado y debe seguir estando quizás con más fuerza pero debe de seguir estando no puede no estar es parte de lo que la institución ha hecho y del legado que tiene nuestra institución desde larga data del año 91 donde se acreditó la primera carrera internacionalmente y eso ya hace 30 años, más de 30 y 30 años hace hartos tiempos no estaba. S. en la unidad (risas) ni yo tampoco (risas) tal como dices tu que apareció la Cristina (n) con su programa que tuvo la Universidad año 98 y así los que estuvieron antes, los que están los que estamos, y lo que estarán tendrán que seguir tratando de que la Universidad mantenga su estándares de su excelencia, que además lo que la hace competitiva para el entorno nacional para todo lo que significa internacionalización de la Universidad entonces debe estar, ni siquiera debe, deberían estar y ha estado tener y debe seguir estando, eso respecto a lo que consultaba A.

Part. 3: sí yo creo que justamente yo me acordaba lo que decía P., que la misión siempre, si mal no recuerdo el tema de la excelencia y uno siempre trata de decir mira ahí está, ahí está escondido el tema de la calidad, y cuando uno ve la excelencia de la calidad, pero yo siempre he pensado de que... es conveniente que la palabra calidad o sea la cultura, sea explícito. No cuesta nada decir excelencia con una cultura de calidad etc. o si bien una cultura de calidad que nos lleva a la excelencia no sé, puede ser un tema de redacción, pero yo creo que es importante que el tema Cultura de calidad aparezca explícito. Pero sí hay que

tener cuidado con una cosa, porque nosotros perfectamente cuando nos vienen a acreditar ya sea carrera institucional podemos demostrar cómo tratamos de hacer la excelencia, lo podemos hacer, pero demostrar que tenemos una cultura calidad es muy complicado entonces, cuidado con esas cosas porque la acreditación, nos guste o no, son evidencia y si yo veo una universidad, una carrera, que en su visión dice cultura de calidad... muéstrame como la desarrolla, como la logra, como la mide y ahí hay que tener cuidado... no hacemos nosotros mismos un autogol, porque el tema de cómo se presentan cosas, las cosas, como se redactan las cosas es clave. Yo siempre le digo a las carreras, cuidado cuando dicen que tienen un sello, porque es un lío decir que una carrera tiene un sello, con el tema de... es algo parecido es muy bonito decirlo, la cultura de la calidad, súper bien, pero veamos como lo implementamos en la práctica. Por tanto cualquier cosa que se quiere incorporar a misión, me parece bien que se incorpore, explícitamente pero cuidado con eso... porque eso va a requerir todo un tema de cómo se... si bien es cierto, nosotros no podemos decir que estamos en 0 cultura de la calidad, el que diga eso está equivocado, no estamos en 0. Hemos avanzado pero nos falta, falta tener mecanismos que aseguren que estas culturas se sigan desarrollando. Oye yo les dije, la cultura es de lenta acumulación, requiere tiempo para su desarrollo por lo tanto, tendríamos que... si decimos... tenemos que mostrar que tenemos todos la política, los mecanismos, las instancias, etc. para ver cómo desarrollamos esa cultura, cómo nos aseguramos de ir la viviendo, de ir la controlando, que efectivamente se vaya desarrollando de acuerdo a como está establecido y con eso hay que tener cuidado.

Part.1: vamos a tener que seguir poniendo excelencia entonces (risas) sugiero

Part.3: Puede ser (risas)

Part.1: Mantener excelencia por mientras

B.: J. J.

Part.5: no solamente un comentario al respecto lo que justamente... el definir, digamos... a lo que es el concepto de calidad, el concepto de calidad lamentablemente digamos, cada cual interpreta lo que estima pertinente con lo que respecta a la calidad. Uno lo que aprende en el tiempo por la formación a lo mejor profesional, es que siempre hay que definir que lo que vamos a entender por calidad y eso es importante, porque eso para demostrarlo es más fácil que cuando es genérico, porque cuando es genérico cualquier interpreta lo que quiere; pero si yo digo que calidad es satisfacer una necesidad específica de acuerdo a ciertos parámetros, ciertos estándares, listo señor está definido. Estos son mis estándares, 2 o 3 estándares y esto es lo que yo tengo que demostrar ¿se dan cuenta? porque la calidad no solamente tiene que ver hoy día con satisfacer necesidades, sino que tiene que ver con cuál es el estándar, porque en el fondo lo que busca el cliente interno o externo es satisfacer la expectativa de servicio que

le estamos ofreciendo. Entonces esos son conceptos que tienen que estar siempre presente, tú tienes que definir tus conceptos de calidad, no es que le digo, porque no todos entendemos lo mismo en cuanto lo que es un tema de calidad, entonces por lo tanto para que eso no quede sujeto a la interpretación yo lo defino, estos son los parámetros y este es mi estándar, esto es lo que yo prometo, es lo que certifico, es solamente como recomendación, porque a veces dejando genérico muy abierto es peligroso lo que dice S., porque si yo hablo de Cultura cierto de calidad oye no eso es todo y también es nada, pero depende de quién te venga a evaluar.

B.: S.

Part.3: no solamente complementar lo que dice... que tiene toda la razón nosotros siempre hablamos cuando damos charlas partíamos diciendo tenemos problema ¿qué es la calidad? siempre yo decía lo mismo la calidad es un problema porque no está definida y existen muchas definiciones pero no hay un consenso absoluto de qué es la calidad y yo siempre decía que es como la belleza depende de quien lo observe, y eso califica mucho el tema, lo que es de calidad para algunos no es de calidad para otros, lo que es bonito para unos no es bonito para otros, por tanto efectivamente concuerdo con lo que dice J. J. hay que ponerse de acuerdo de lo que es calidad, que vamos a entender por calidad , no es tan solo la expectativa del cliente, hay muchas otra cosas, la calidad es multivariante tiene muchos factores que hay que ponerse de acuerdo pero es peligroso, bueno es peligroso, así que yo le daría una vuelta a cómo...cómo plantearlo pero sí creo necesario aparezca explicito sí que diga cultura calidad pero tenemos creo que tiempo, nosotros como les decían no estamos en 0 calidad podemos decir mira hemos hecho todo esto y vamos a hacer todas estas otras cosas, y yo creo que estamos en una buena posición de poder implementar eso

A: Ok, muchas gracias creo que no hay más manos levantadas quisiera aquí igual darle la oportunidad a la comisión redactora, algunos integrantes que están presentes por si tuvieran alguna acotación que hacer o alguna pregunta. ...dice que no y los otros al parecer no se ven bueno dicho eso ah don G. no sé si

Part.9: sí no sé si se me escucha

A: si se escucha

Part.9: ahora sí pues sí también agradecer a cada una de las personas que de alguna manera que nos han dado su experiencia su historia su historia vivida en esta materia es súper importante para los miembros de la comisión eh yo mientras ustedes nos entregaban todo su conocimiento en el área me asaltaba lo que yo creo que nos pasa frente a algún tipo de implementación por ejemplo para implementar una carrera funcionaria eh claro hay un elemento fundamental el recurso humano perfil no nos vemos involucrados en un factor que no que yo encuentro que es importante los recursos económicos, entonces eso de alguna

manera también en esta área de la calidad es un elemento fundamental y cuando de alguna forma vemos que el Estado no se hacen cargo de las universidades se coloca el tema de la calidad cuesta arriba porque todo todo eh alguna manera eh cuesta dinero pero me imagino que don Sergio en todo lo que yo le he visto trabajar durante mucho tiempo en todo lo que el tema de las acreditaciones de la Universidad de las carreras eh ha sido un elemento fundamental porque en las capacitaciones por ejemplo de los académicos en esta área en en todo el factor económico fundamental entonces ahí también nosotros como una Universidad regional estatal y pública tenemos también un elemento que nos juega en contra eso

Part. 10: eh gracias, lo mismo que... en la misión que tenemos ahora nosotros es bastante importante y recogimos absolutamente todas las miradas de ustedes. Agradecer por supuesto los insumos y me quedo con bastantes cosas muy significativas por lo que han señalado y creo que el tema también de la redacción que decía S. es tremendamente importante porque muchas veces en el énfasis de poder incorporar todo lo que consideramos necesario uno puede cometer igual algunos descriterios, hay que tener en consideración siempre, así que agradecer más que nada la posibilidad que nos dieron también de estar presente

A: gracias, bueno dicho eso damos por concluido el grupo focal bastante enriquecedor, bastante lleno de propuestas que ojalá desemboquen en algo que los satisfaga a todos, E. si quieres puedes dar el cierre y los dejamos. Ah creo que... quiere decir algo y E. está hablando y está en mute.

E: adelante, gracias.

Part.6: una duda que me surge porque en el...en toda la documentación aparece como un punto como capítulo dice gestión de la calidad, acreditación y formación continua.

E.: eh, no, la formación continua se analizó en el grupo focal de financiamiento Universitario y ahí estuvo Claudia exponiendo su...

Part.6: si, no, me refiero porque mezclan como un tema común, a calidad con formación continua eso no de queda muy claro

E.: por eso se separaron

Part.1: probablemente sea porque toda la formación continua tiene que estar certificada y entonces a lo mejor en ese sentido lo pensaron me imagino, pero de todas maneras formación continua parte de la actividad institucional y como tal también tiene que estar permeada por el tema de calidad igual que todas las (n)...

Part.9: bueno ustedes, disculpen ustedes mismos en todo el momento de la conversación han conversado con respecto eh a esta unidad única que nos permea todo entonces de eso se trata, que estemos todos eso, gracias

E.: J.J. parece que quiere...

Part.5: solamente... para clarificar algo digamos que no vaya a contaminar lo que es un modelo a futuro... hay unidades que por su función tienen que estar certificadas, por ejemplo, capacitación tiene que estar certificada según norma chilena 2728, lo cual no significa que no esté dentro del paraguas de calidad, son dos cosas distintas. Los laboratorios tienen que estar certificados según Normas chilenas, no me acuerdo, no sé cuánto pero no significa que no estén dentro del paraguas de calidad por cosas distintas, pero tienen que estar sujetas al paraguas de calidad de la Universidad no pueden funcionar en forma independiente como ha ocurrido hasta ahora de acuerdo... de sistema si no se pierden

Part.9: claro es como lo planteaba don S. yo me quedo con esa idea

Part.5: claro si ese es el tema... o sea aunque certifiquen de forma independiente forman parte de la calidad UBB, no son independientes, como funciona hoy día son independientes porque eso significa prestigio de la institución si les va mal o sea si una unidad no funciona bien es prestigio de la institución que se pierde por lo tanto tiene que estar controlada por todo el sistema solamente como recomendación

E.: gracias, no sé si alguien más que quiera

A.: no

E.: parece que no.

Part.3: mira yo solamente cuando me llegó el correo yo dije me estará invitando a algo que no tengo idea y la verdad que yo reconozco que no me he metido (n) pero solamente decir que se agradece la invitación, ha sido un tema enriquecedor conversar estos temas que todos estaban todos los que estamos aquí nos gusta el tema de la calidad yo ya llevo años trabajando el tema y sin ninguna duda poder aportar con los conocimientos que cada uno de nosotros tiene en beneficio de la universidad, en definitiva independiente donde estemos todos nos interesa que a la UBB le vaya bien y por lo tanto desde ese punto de vista se agradece la invitación porque acoge opiniones diferentes actores que estamos metidos en el tema (n) así que gracias

E: Gracias S., si comparto absolutamente lo que planteas y precisamente yo creo que somos nosotros los que agradece pero te hayan tenido la gentileza y como decía al inicio la bondad de estar con nosotros la idea es que en este tipo de grupos la experiencia sea un factor conductor en el desarrollo del diálogo y que eso nos dé a nosotros orientaciones insumos para poder nosotros organizar estas opiniones y que lleguen y cuajen en la redacción de los estatutos de la universidad y ese el valor que se le concede a este espacio y yo por eso muy agradecido porque he escuchado a gente que tiene experiencia en calidad, en como se

manejan los procesos internos cuáles son eventualmente los obstáculos con los que se encuentran y a través la conversación me he ido dando cuenta y he ido aprendiendo cosas nuevas hay algunas que ya estaría por cierto pero yo digo siempre uno es un eterno aprendiz y cuando hay cosas que se modernizan que van cambiando que hay nuevas leyes de la cna en fin lo mejor escuchar a gente que este en el tema y que les pueda enseñar a uno sobre las últimas tendencias que ocurren en otras universidades con otros estándares con unos niveles de acreditación cuáles son los consejos que podemos recibir las sugerencias, etc. y eso para mí es lo más valioso de todo este de todo este espacio de participación donde hay distintas miradas que a nosotros nos provee de insumos para poder continuar trabajando en el objetivo que nos es común a todos también y que es tener nuevos Estatutos para la Universidad si que quedo muy muy agradecido

B: Un paréntesis, bueno más que nada agradecerles por su asistencia también hemos aprendido mucho aquí en el tema de acreditación de aseguramiento de la calidad algo tan tan relevante que los estatutos igual nos permiten relevar a través de ellos, les pedimos permiso para registro y no obstante hace poco en la dirección general de análisis institucional nos ofreció su ayuda en la cual nosotros también tomamos, entonces de entre hoy por la tarde mañana nos solicitaron un conocimiento informado entonces estaremos nosotros enviando un documento para que ustedes nos den su consentimiento, eso sí gracias a todos de ante mano también por ello

Part.1: Chao gracias, que estén muy bien adiós.