



Universidad Interamericana de Puerto Rico  
Oficina del Presidente

## CALIDAD TOTAL EN LA GERENCIA DEL SISTEMA INSTITUCIONAL

### DOCUMENTO NORMATIVO G-0204-016R

#### Introducción

Mediante la filosofía gerencial de Calidad Total, la Universidad espera colocarse y mantenerse en la vanguardia de la educación superior al asumir el compromiso con la excelencia y la calidad en los servicios que ofrece.

La Carta Circular G-147-92 divulgó la Política de Calidad Total en la Gerencia, según fue aprobada por la Junta de Síndicos. Posteriormente, el documento normativo G-0204-016 recogió la política en un documento normativo de Calidad Total en la Gerencia.

*M* El presente documento revisa el documento normativo G-0204-016 con el propósito de hacerlo cónsono con la realidad institucional actual, donde el enfoque de Calidad Total se incorpore a toda la gestión administrativa y se siga practicando como filosofía gerencial.

#### I. Base legal

Este Documento se promulga en virtud de la autoridad conferida al Presidente de la Universidad por la Junta de Síndicos en los Estatutos de la Universidad.

#### II. Propósito


Fortalecer la implantación de la política de calidad total en la Universidad.

#### III. Alcance

Aplica a todas las unidades y dependencias académicas y administrativas de la Universidad Interamericana de Puerto Rico.

#### IV. Definiciones

Para los efectos de este documento, los siguientes términos tienen el significado que se indica a continuación.

- 
- 4.1 Calidad Total – Filosofía empresarial que define un modo de operar que integra los principios, creencias y valores organizacionales con los criterios y procedimientos, recursos y demandas de los clientes como una totalidad y donde se efectúa una evaluación constante de esta integración y sus resultados.
  - 4.2 Ejecutivo Principal – El Rector de cada Recinto, el Decano de la Facultad de Derecho y el Decano de la Escuela de Optometría.
  - 4.3 Gerencia – Dirección ordenada y sistemática de los procesos administrativos de la Institución.
  - 4.4 Presidente – El Presidente de la Universidad Interamericana de Puerto Rico.
  - 4.5 Unidad del Sistema o Unidad Institucional – La Oficina Central, cada uno de los Recintos, la Facultad de Derecho, la Escuela de Optometría y cualquier otra unidad que se establezca en el futuro.
  - 4.6 Universidad o Institución – La Universidad Interamericana de Puerto Rico.

#### V. Política

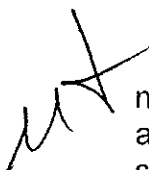
La Universidad Interamericana de Puerto Rico es una institución sin fines de lucro, que tiene como finalidad esencial contribuir al desarrollo cultural, científico, tecnológico y socioeconómico de la sociedad, mediante la docencia, la investigación y los servicios a la comunidad. La Universidad es una organización peculiar que procesa, produce, transforma, hace accesible, transmite, condensa y verifica conocimientos. Usa para ello el proceso de la información como un bien cultural que es propio de la Universidad. La Universidad se conceptúa como un centro de cultura con tres grandes misiones; la creación y el rescate del conocimiento, la formación de hombres y mujeres plenos y útiles para la sociedad y la promoción de los valores y manifestaciones universales de la humanidad.

Para que la misión de la Universidad se preserve e incrementa debe darse un alto grado de coherencia entre la misión, la gerencia, la academia, la organización o estructura, los intereses prioritarios de la Universidad y la actuación armoniosamente coordinada de sus diversos grupos o núcleos de trabajo. La Universidad sufre cuando hay colisión entre estos elementos, cuando no se alcanza su misión, o lo hace a expensa de las otras. Esto se da frecuente en organizaciones muy grandes y complejas, que se enfrentan a un mundo de rápidos cambios, y no adecuan sus estructuras para dar respuestas a nuevas necesidades.

La Política de Calidad Total en la Gerencia es una filosofía gerencial y un modo operativo de hacer las cosas. Como filosofía, define los principios, creencias y valores que animan a una organización. Como método operativo, establece los criterios, procedimientos y mecanismos para que los principios y valores se lleven a la práctica.

En muchas empresas y varias universidades, se han producido importantes avances en políticas y mecanismos que procuran mayor rendimiento económico y mayor efectividad en el cumplimiento de las metas previstas. En esta perspectiva es de especial significación la gestión de calidad total aplicada a la gerencia, la administración y los servicios que se ofrecen en las instituciones educativas.

La universidad, de manera análoga a cualquier otra organización empresarial, para el cumplimiento de su misión debe relacionarse con su entorno para detectar cuáles son los requerimientos que éste plantea, interpretándolo de manera inequívoca para darle eficaz servicio. Asimismo, la universidad necesita el conocimiento exacto de las necesidades externas e internas, y la movilización adecuada de los recursos para satisfacerlas.

 La calidad de una institución universitaria es multifactorial y sistémica. Es multifactorial porque son muchos los componentes de calidad que deben considerarse, algunos más estratégicos o prioritarios, y otros que son subsidiarios o de apoyo. Es sistémica porque los diversos factores y componentes de la institución deben ser comprendidos como una totalidad orgánica e integrada (las partes tienen sentido en relación con el todo). Por consiguiente, la calidad universitaria implica una constante integración de todos los elementos que intervienen para facilitar el logro de las metas y objetivos.

Con la Política de Calidad Total, según aprobada por la Junta de Síndicos en 1992, se espera colocar a la Universidad Interamericana de Puerto Rico en la vanguardia de la educación superior, gracias a una constante preocupación por los índices de efectividad y eficiencia en todos los renglones de la actividad universitaria: programas académicos, administración, servicios al estudiante, facultad, recursos humanos, infraestructura e instalaciones físicas, finanzas, entre otras. Por ello, todas las funciones de la universidad deben enmarcarse en una filosofía de calidad total, donde cada parte cumpla con sus funciones y operaciones de modo óptimo y orientada hacia las prioridades y metas comunes del sistema.

El componente académico ha incorporado una política de "assessment" para verificar lo que el estudiante aprende en distintos momentos de su experiencia universitaria. Tiene un efecto multiplicador y benéfico en la calidad de los programas educativos, en la docencia y el mejoramiento continuo de la facultad.

El componente administrativo procura realizar sus funciones y operaciones del modo más efectivo y eficiente, a fin de contribuir con las metas de excelencia y calidad que la Universidad señala en sus pronunciamientos al país y a la comunidad universitaria. La administración universitaria tiene un papel estratégico para facilitar el logro de las metas institucionales. Por consiguiente, se desea incorporar a la gerencia

universitaria los principios filosóficos y los medios operativos de la calidad total con el propósito de mejorar continuamente los servicios a la comunidad (interna y externa) y de contribuir al logro de las metas en el plan de desarrollo estratégico institucional.

## VI. Implantación de calidad total en la Universidad

- 6.1 La Universidad dirigirá todos sus esfuerzos para ofrecer servicios de calidad que reúnan o excedan las demandas y expectativas razonables de las personas a las que sirve. Calidad significa proveer a la comunidad interna y externa servicios rápidos e innovadores que satisfagan sus necesidades. Cada empleado de la Universidad Interamericana de Puerto Rico tendrá el compromiso continuo de mejorar la calidad del servicio que presta.
- 6.2 La Administración Universitaria incorporará la filosofía de calidad total en la gestión gerencial como estrategia que ayude a lograr las metas y objetivos establecidos en el Plan Estratégico de la Institución y promueva el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece.

## VII. Separabilidad

Si cualquier parte o sección de este documento es declarada nula por una autoridad competente, tal decisión no afectará las restantes.

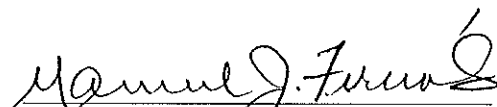
## VIII. Derogación o enmiendas

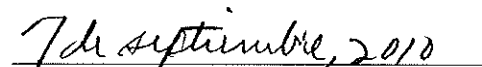
Este documento enmienda el documento normativo G-0204-016 Política de Calidad Total en la Gerencia y deja sin efecto cualesquiera otras directrices que estén en conflicto con lo aquí dispuesto.

## IX. Vigencia

Este documento tendrá vigencia inmediata a partir de la aprobación y firma del Presidente.

## X. Aprobación

  
Manuel J. Fernández, Lcdo.  
Presidente

  
Fecha (D-M-A)