

## **POLITICA DE CALIDAD TOTAL EN LA GERENCIA (G-147-92)**

Esta Carta Circular contiene la Política que recientemente aprobó la Junta de Síndicos sobre Calidad Total en la Gerencia. Mediante esta Política esperamos colocar nuestra Institución en la vanguardia de la educación superior al asumir el compromiso con la excelencia y la calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

### **Introducción**

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 nuestra sociedad, mediante las funciones de docencia, investigación y 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 es conceptuada 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 preservación de los valores y manifestaciones esenciales de la humanidad.

Para que los fines de la Universidad se preserven e incrementen, debe haber un alto grado de coherencia entre las misiones, 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 realizan todas las misiones, o algunas de ellas lo hacen a expensas de las otras. Esto es frecuente en organizaciones muy grandes y complejas, que se enfrentan a un mundo de rápidos cambios, y no habilitan sus estructuras para dar respuestas a nuevas necesidades.

La Política de Calidad Total en la Gerencia es una filosofía empresarial 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 comerciales, y varias universidades, se han producido importantes avances en políticas y mecanismos que procuran mayor rendimiento económico y mayor efectividad en cumplir las metas previstas. En esta perspectiva, de especial significación es la gestión de calidad total aplicada a la gerencia, administración y servicios que se ofrecen en las instituciones educativas.

Una 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 superación de todos los elementos que intervienen para facilitar el logro de las metas y objetivos.

Con la Política de Calidad Total 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, infraestructuras y facilidades, finanzas, etc. 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. Esta política 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 sus diversas clientelas. 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 clientela (interna y externa) y de contribuir al logro de las metas en el plan de desarrollo estratégico.

El desarrollo de la Calidad Total en la Gerencia como estrategia estará enmarcado en la siguiente política:

- La Universidad Interamericana de Puerto Rico dirigirá todos sus esfuerzos para ofrecer servicios de calidad que reúnan o excedan las demandas y expectativas razonables de sus clientes. Calidad significa proveer a nuestros clientes, internos y externos, 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.
- La Administración Universitaria desarrollará un plan para la implantación del concepto de Calidad Total en la gestión gerencial como estrategia que ayude a lograr las metas y objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo de la Institución y promueva el mejoramiento continuo de los servicios que ofrece.

### **Vigencia**

Esta Carta Circular tendrá vigencia inmediata.