

# **Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad**

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| I. Presentación   | 3  |
| II. Documentos de Referencia y Marco Normativo  | 4  |
| III. Glosario   | 5  |
| IV. Propósitos Institucionales  | 5  |
| Misión  | 5  |
| Visión  | 5  |
| Valores   | 6  |
| Principios Institucionales  | 7  |
| V. Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad  | 8  |
| VI. Principios de Gestión de la Calidad   | 9  |
| VII. Ciclo de Mejora Continua   | 10 |
| VIII. Gobernanza de Datos   | 12 |
| IX. Gobernanza de la Política y Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad                       | 12 |
| X. Dimensiones del quehacer institucional, procesos clave y mecanismos de aseguramiento de la calidad | 13 |
| XI. Alcance del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)                                | 23 |
| XII. Líneas de Acción   | 23 |

## I. Presentación

La Universidad de Aysén ha actualizado su Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, en respuesta a factores externos e internos que han hecho evidente la necesidad de avanzar hacia un modelo más robusto, pertinente y coherente con el contexto actual de la educación superior en Chile.

Desde el último proceso de acreditación institucional, realizado en 2022, el subsistema universitario ha experimentado transformaciones significativas. Entre ellas destaca la entrada en vigencia de los nuevos criterios y estándares de acreditación establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación, que ampliaron de dos a cuatro las dimensiones obligatorias de evaluación —Docencia y Resultados del Proceso Formativo; Gestión Estratégica y Recursos Institucionales; Aseguramiento Interno de la Calidad; Vinculación con el Medio— y sumaron además una dimensión voluntaria, correspondiente a Investigación, Creación e Innovación.

Tales cambios introdujeron nuevas exigencias. El Criterio 7, relativo a la gestión de la convivencia, la equidad de género, la diversidad y la inclusión, plantea a las instituciones el desafío de dar cumplimiento efectivo a la Ley 21.369, que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género, exigiendo fortalecer los mecanismos institucionales en estas materias. A su vez, el Criterio 10, vinculado al aseguramiento de la calidad de los programas formativos, incorporó la selección y evaluación de una muestra intencionada de carreras como parte del proceso de acreditación institucional. Aquel trabajo debe evidenciar tanto la transferencia de políticas y normativas institucionales a los programas de estudio como la equivalencia de los mecanismos de aseguramiento de la calidad entre las carreras. Para responder a esta exigencia, la Universidad diseñó un mecanismo de autoevaluación de carreras, orientado a instalar ciclos de mejora continua y consolidar el enfoque de transferencia y equivalencia.

A estos desafíos externos se sumaron situaciones internas que reforzaron la necesidad de una actualización. La acreditación por tres años obtenida en 2022 derivó en un programa de acompañamiento con la Universidad de Tarapacá como institución tutora, dentro del cual se contempló expresamente la revisión y actualización del sistema de aseguramiento de la calidad. De igual forma, las disposiciones de la Administración Provisional subrayaron la importancia de formalizar procesos y mecanismos que permitieran consolidar una cultura de calidad transversal a la institución.

En este escenario, la Universidad de Aysén emprendió un trabajo colaborativo, de amplia participación, con sus unidades académicas y de gestión. Ello permitió identificar los principales procesos vinculados a las funciones misionales —docencia, gestión, vinculación con el medio e investigación— y formalizar los mecanismos asociados a cada uno de ellos. Esta formalización constituye la principal innovación del sistema, ya que en su versión anterior no existía una referencia explícita a dichos mecanismos. A ello se suma la incorporación de una estructura de

gobernanza de datos, que articula el sistema interno de aseguramiento de la calidad con el sistema de análisis institucional. Esto último posibilita disponer de información válida, confiable y oportuna para la toma de decisiones y la gestión universitaria.

Si bien el sistema incorpora estas innovaciones, mantiene también elementos esenciales de su versión anterior. El ciclo de mejoramiento continuo sigue estando en el centro del modelo, al igual que la aspiración de instalar una cultura de la calidad en toda la gestión universitaria. Los documentos de referencia que guían el trabajo institucional se mantienen, reforzados ahora por los nuevos criterios de la Ley 21.091 y las disposiciones de la Ley 21.369, lo que configura un marco normativo más sólido y pertinente. También se preserva la concepción de la calidad como valor y como acción, el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y el compromiso con la satisfacción de la comunidad universitaria y el cumplimiento de la misión institucional.

La actualización del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad representa, en definitiva, el resultado de un aprendizaje institucional que conjuga los nuevos desafíos regulatorios, las lecciones del proceso de acreditación anterior y el trabajo sistemático de las distintas unidades por dar coherencia y formalidad a su quehacer cotidiano. Constituye un paso clave en la consolidación de una cultura de la calidad que permitirá a la institución enfrentar con mayores fortalezas sus próximos procesos de acreditación, al mismo tiempo que mejora la experiencia formativa y de gestión de toda su comunidad.

## II. Documentos de Referencia y Marco Normativo

- Ley N° 20.842, crea las Universidades de la Región de O'Higgins y de la Región de Aysén, 2015.
- Ley N° 20.129, Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2006)
- Ley N° 21.091, Sistema de Educación Superior (2018)
- Ley N° 21.094, Sobre Universidades Estatales (2018)
- Ley N° 21.186, Modifica normas del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior contenidas en la Ley N° 21.091 y en la Ley N° 20.129.
- Ley N° 21.369
- Norma chilena NCh ISO 21001:2018, Organizaciones Educativas – Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas
- DFL-7 04 de febrero, 2017. Estatutos Universidad de Aysén
- Política Integral de Aseguramiento de la Calidad UAysén
- Modelo Educativo UAysén

### III. Glosario

**Calidad:** La Universidad de Aysén comprende la calidad como un valor y como una acción. En tanto valor, se espera que el compromiso con la excelencia permee todo el quehacer de la Universidad, en todas sus áreas de desarrollo (docencia, investigación, vinculación con el medio y gestión), y a todos los estamentos (estudiantil, académico, y personal de colaboración). En tanto acción, busca lograr consistencia interna y externa; la primera para asegurar el cumplimiento de la misión y visión a través de todos sus procesos académicos y no académicos; y la segunda, para dar respuesta a las expectativas y requerimientos de la sociedad, a través de altos estándares y de ciertos criterios, como, por ejemplo: inclusión, pertinencia, efectividad, disponibilidad de recursos y eficiencia.

**Aseguramiento de la Calidad:** Se entenderá por aseguramiento de la calidad, la gestión integral orientada al logro de propósitos institucionales, a través del establecimiento de mecanismos diseñados para evaluar y mejorar los procesos y resultados institucionales. Para avanzar en el aseguramiento de calidad se fijan estándares y se institucionalizan procesos de reflexión y retroalimentación permanente y se adopta una posición proactiva para abordar los cambios necesarios en la institución, y se gestiona con eficacia los procesos universitarios.

**Gestión de la Calidad:** Conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en los procesos y sus resultados, centrándose en los medios para garantizar la calidad de estos.

**Mecanismo de Aseguramiento de la Calidad (MAC):** Para la Universidad de Aysén, los MACs son elementos que forman parte de un procedimiento o acciones que se desarrollan en manera sistemática y constante en el tiempo, que tienen por objetivo asegurar que los respectivos procesos se desarrollen de acuerdo a estándares de calidad, llevando a la práctica orientaciones de “Directrices Institucionales” en los diferentes niveles de funcionamiento de la Institución.

### IV. Propósitos Institucionales

#### Misión

La Universidad de Aysén es una institución de educación superior, estatal y autónoma, que contribuye al desarrollo nacional con especial énfasis en la Patagonia-Aysén a través de la formación integral de profesionales, la investigación, creación e innovación y la vinculación con el medio.

#### Visión

La Universidad de Aysén se proyecta como una comunidad universitaria inclusiva, que aporta a la generación del conocimiento y de bienes públicos, necesarios para el desarrollo regional y

nacional. Espera ser reconocida como una universidad innovadora que desarrolla las funciones universitarias en docencia e investigación, creación y vinculación con el medio, y que contribuye con pertinencia al entorno en el que participa

## Valores

### **Diversidad, Pluralismo, Humanismo y Laicidad**

Basada en el respeto a los derechos humanos y la diversidad cultural, religiosa y política, en el marco de una relación fraterna y solidaria, reconoce la pluralidad de culturas que conforman el territorio de la Patagonia de Aysén y el país. Favoreciendo el desarrollo a través de una perspectiva intercultural, garantiza a la comunidad universitaria la libre expresión de sus ideas y respeta la coexistencia de diferentes doctrinas, corrientes de pensamiento y concepciones religiosas en su interior.

### **Justicia Social, Inclusión y Equidad**

Ello significa generar oportunidades, sin discriminación y asegura equidad en el acceso, permanencia y titulación de personas de pueblos indígenas, con distintos orígenes socioeconómicos, en situación de discapacidad, con distintas identidades de género u orientaciones sexuales, promoviendo su desarrollo. Otorga valor al mérito y promueve el respeto a la dignidad de las personas.

### **Democracia y Participación**

Promueve el desarrollo de virtudes cívicas y compromiso social, también el pensamiento crítico y coexistencia de diversas corrientes de pensamiento; finalmente, promueve la participación consultiva y deliberativa. Asimismo, reconoce el derecho de todos los actores y estamentos a participar de la vida institucional, con el propósito de contribuir al cumplimiento de la misión de la Universidad y la formación en valores democráticos para el ejercicio de la ciudadanía.

### **Desarrollo Sustentable**

Entendido como la búsqueda del bienestar general y un desarrollo económico, social y cultural, en armonía con el medio ambiente. Ello se manifiesta en una formación integral con un fuerte sentido ético-profesional, así como en el desarrollo de conocimiento científico y tecnológico que favorezca la conservación de la biodiversidad y el cuidado del medio ambiente.

### **Vocación Regional**

Busca potenciar la identidad regional al tiempo que desarrolla conocimiento y forma profesionales con alcance global. El énfasis regional también se expresa en su vocación de servicio público, la

valoración de todo el territorio regional, la descentralización y la valoración de las comunidades locales.

### Calidad

Se refiere a desarrollar funciones esenciales de manera crítica, reflexiva y dialogante, y evalúa las acciones que realiza y los resultados de su quehacer de forma permanente de modo tal de generar aprendizajes que instalen capacidades en toda la comunidad universitaria para su mejoramiento continuo. En concreto, la formación entregada es consistente con las exigencias propias de las disciplinas o profesiones que imparte y con las características de los estudiantes que recibe; la creación de conocimiento y su transferencia la realiza bajo la búsqueda constante de la calidad entendida tanto por la capacidad de crear para contribuir al acervo científico universal, como en su capacidad para innovar y contribuir al desarrollo tecnológico y cultural de la región de Aysén.

### Innovación e Interdisciplinariedad

Bajo este concepto se enfatiza en la capacidad humana de creación, flexibilización, adaptación e invención de alternativas. Ello es plausible de incorporar en una institución que se instala, desarrolla y consolida en sus áreas, a saber: gestión, formación, vinculación con el medio, entre otros. Se refiere, además, a promover la inter y transdisciplinariedad, así como también la validez de diversos paradigmas y enfoques teóricos para el desarrollo de nuevo conocimiento. Asimismo, promueve espacios de trabajo (de formación profesional y académica) donde las distintas áreas disciplinares convergen para atender a los desafíos y problemas regionales y nacionales.

## Principios Institucionales

Los siguientes principios se despliegan en los Estatutos de la Universidad:

**Inclusión:** Integración sin distinción ni discriminación, promoviendo: a) Equidad: contribuyendo a generar igualdad de oportunidades en todas las personas y grupos para acceder a educación superior y participar en instancias que favorezcan su desarrollo; y, b) Diversidad: mediante el reconocimiento de la diversidad cultural y poniendo en valor a diversos grupos y territorios.

**Pertinencia:** Capacidad institucional de contribuir al desarrollo regional e institucional. Mediante la correspondencia entre fines institucionales y requerimientos del entorno; participación y retroalimentación de actores clave (internos y externos); y dando cuenta de la incidencia o impacto de las contribuciones que la Universidad realiza. (Bidireccionalidad).

**Efectividad:** Capacidad de conseguir resultados propuestos mediante autorregulación y gestión eficaz. En esto es importante la adecuada formulación, planificación y cumplimiento de metas; junto a la capacidad de desarrollar gestiones conforme a los plazos establecidos y resultados esperados.

**Disponibilidad de recursos:** Administración adecuada de recursos humanos, materiales, financieros y de información que serán desplegados en el cumplimiento de propósitos institucionales.

**Eficiencia:** Logro de resultados esperados optimizando recursos disponibles (humanos, materiales, financieros, de información, académicos).

## V. Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad

El Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, corresponde a un conjunto de capacidades y componentes en el ámbito de la gestión de calidad. Permite articular, coordinar y controlar mecanismos de aseguramiento de la calidad, para el desarrollo de la misión, visión y valores institucionales. Dada esta característica, posibilita evaluar de manera sistemática las políticas, procesos y mecanismos que la Universidad despliega en su quehacer, recurriendo a la construcción de evidencias e identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que, además de constituir un aprendizaje para la institución, significan la oportunidad de introducir mejoras en todo su quehacer.

Recurriendo al ciclo de mejoramiento continuo -Planificar, Ejecutar, Evaluar y Mejorar- la Universidad resguarda que los procesos de evaluación interna, como la autoevaluación institucional o de programas, no se conviertan en herramientas esporádicas cuya importancia se releva en momentos de acreditación externa. Sino que, constituyan prácticas permanentes, evidenciables, coherentes con la labor educativa y que procure el beneficio directo para los(as) estudiantes, académicos(as) y la comunidad universitaria en su conjunto.

Para el SIAC de la Universidad de Aysén, es fundamental contar con una estructura de gobernanza de datos. Puesto que asegura la disponibilidad, confiabilidad y trazabilidad de información para la construcción de evidencias validadas y confiables. Contar con gobernanza de datos evita duplicidad de procesos y permite identificar las responsabilidades específicas de los actores, dotando de mayor efectividad al ciclo de mejoramiento continuo.

En definitiva, contar con un SIAC actualizado, trae una serie de beneficios. Por ejemplo:

- Contribuir al desarrollo de información confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas.
- Asegurar la coherencia entre los propósitos institucionales y los resultados de los procesos clave en sus áreas de Docencia, Gestión Institucional, Vinculación con el Medio e Investigación.

- Avanzar, de manera permanente, hacia una cultura de la calidad que sea transversal a las áreas que componen la institución.
- Mantener a la Universidad preparada para asumir procesos de regulación externa, como acreditación institucional o de carreras y programas.
- Garantizar la pertinencia de sus procesos con el entorno social y productivo de la región y del país.
- Fortalecer la planificación estratégica, poniendo énfasis en el uso eficiente de los recursos institucionales.

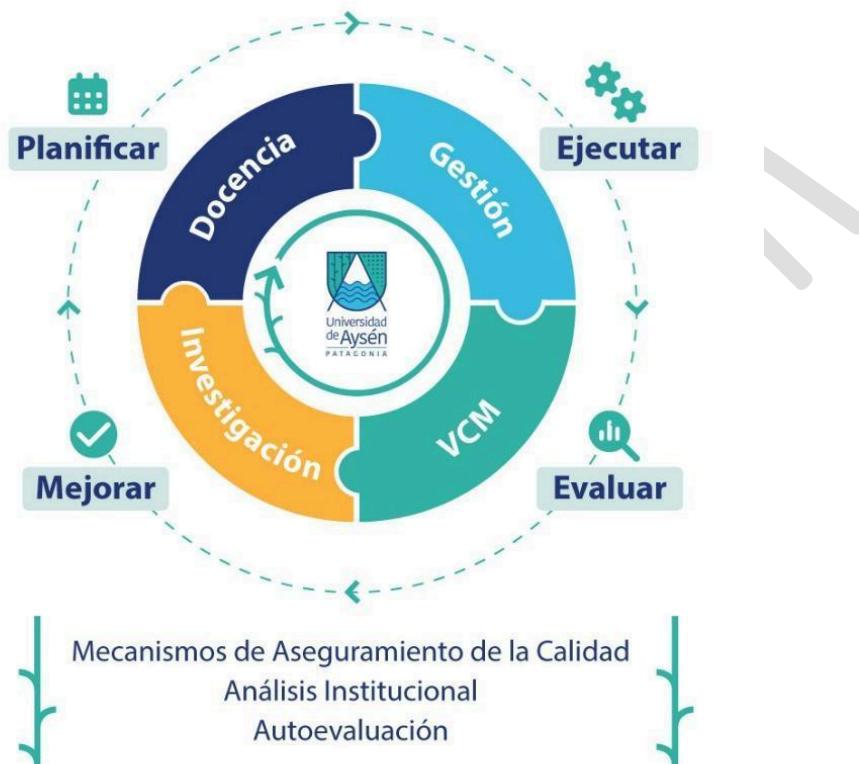
## VI. Principios de Gestión de la Calidad

- **Integralidad:** Asegura que el SIAC abarque todas las funciones de la Universidad, con sus unidades y áreas de desarrollo, y, evitando enfoques fragmentados del aseguramiento de la calidad.
- **Participación:** Promueve la inclusión de los actores que componen la comunidad universitaria, garantizando diversidad de perspectivas en la evaluación de procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad.
- **Construcción de evidencias:** Se basa en el uso de información válida y confiable que provenga de la medición de indicadores, estudios periódicos y evaluaciones tanto internas como externas. Esto permite demostrar avances y ajustarse a estándares de calidad.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Los procesos y resultados institucionales, en sus diferentes funciones, son comunicados de manera oportuna a la comunidad universitaria y se encuentran disponibles para su consulta.
- **Coherencia:** Todas las acciones, proyectos y políticas que desarrolla la Institución se encuentran alineadas con su misión, visión y valores. Asegurando consistencia entre los propósitos declarados y los resultados obtenidos.
- **Mejora Continua y aprendizaje institucional:** Implica implementar, de manera sistemática, ciclos de evaluación, retroalimentación y ajuste en los procesos de trabajo. Esto fortalece la capacidad institucional para aprender de sus experiencias y adaptarse a contextos cambiantes.

Figura 1. Esquema del SGIC

## Propósitos Institucionales

Misión   Visión   Valores   Modelo Educativo



### VII. Ciclo de Mejora Continua

El Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, sintetizado en la figura anterior, considera la incorporación de ciclos de mejoramiento continuo en todo el quehacer institucional, por ello es que se puede ver a la Universidad en el centro del esquema. Abarca, especialmente, y, de manera transversal las dimensiones de: Docencia; Gestión; Vinculación con el Medio e Investigación. Esto implica avanzar en la consolidación de una cultura de la calidad compartida y orientada a la excelencia en los procesos y resultados. En ello, cada unidad de gestión académica y administrativa asume un compromiso activo con la evaluación interna.

En la representación gráfica, se puede observar que el ciclo se apoya operativamente en tres elementos: mecanismos de aseguramiento de la calidad; análisis institucional; y, autoevaluación. Dichos componentes dotan al SIAC de herramientas esenciales para concretar las etapas de planificar, ejecutar, evaluar y mejorar. Aquello también invita a que la institución: primero, defina y declare sus principales mecanismos; segundo, posea un sistema de análisis institucional que disponga de información válida sobre los principales indicadores; tercero, propenda a la autoevaluación como una herramienta que se instale en la cultura institucional y que no sea exclusiva de procesos de acreditación.

La importancia del mejoramiento continuo radica en que permite a la Universidad no solo estar preparada para enfrentar con éxito las instancias de evaluación externa, como la acreditación institucional y de programas, sino también proyectarse como una institución capaz de aprender de sí misma y responder de manera oportuna y proactiva a los cambios del entorno en que se encuentra inserta. De modo tal que, asegura una mayor capacidad de adaptación a nuevos desafíos sociales, culturales y tecnológicos, fortaleciendo sus procesos más importantes y garantizando el beneficio de toda la comunidad universitaria, especialmente los(as) estudiantes.

Un ejemplo institucional concreto para entender las etapas del ciclo es el Plan de acompañamiento académico:

**Planificar:** la universidad detecta que existen estudiantes con dificultades para aprobar asignaturas de ciencias básicas o algunos ramos teóricos. Para ello, elabora un plan de acompañamiento que por objetivo tenga fortalecer estrategias de estudio y reforzar contenidos.

**Ejecutar:** durante el semestre, se implementan tales estrategias en base a la planificación diseñada.

**Evaluar:** al finalizar el semestre, se procede a revisar la aprobación de las asignaturas definidas como críticas en la planificación. Se verifica si la estrategia definida tuvo impactos positivos en el rendimiento académico de los(as) estudiantes.

**Mejorar:** en base a los resultados obtenidos, se introducen ajustes al plan de acompañamiento para fortalecer y mejorar su alcance y eficiencia. Luego, el ciclo vuelve a comenzar con la planificación.

### VIII. Gobernanza de Datos

La gobernanza de datos constituye un pilar esencial del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC). Esto pues asegura la existencia de información válida, confiable y disponible para orientar los procesos institucionales. En dicho contexto, el Sistema de Análisis Institucional tiene como propósito central identificar, monitorear y evaluar los principales indicadores asociados a los mecanismos desplegados en el SIAC. Operativamente, garantiza la disponibilidad y visualización en línea de información validada, contribuyendo de manera decisiva a la toma de decisiones tanto estratégicas como operativas de la Universidad.

Contar con una herramienta de gestión y visualización de datos aporta eficiencia y coherencia al SIAC, facilitando que las distintas áreas, responsables de implementar y desarrollar los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad, accedan a información confiable y actualizada. Esto permite evaluar resultados y ajustar planes de trabajo, garantizando flujos de información que fortalecen la transparencia, rendición de cuentas y construcción de evidencias que faciliten la toma oportuna de decisiones.

### IX. Gobernanza de la Política y Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad

La estructura de gobernanza del SIAC, involucra a los siguientes órganos y actores:

**Tabla 1: Gobernanza de la Política y SIAC**

| Nivel       | Órgano de Gobernanza                           | Rol y responsabilidad   |
|-------------|--|---|
| Estratégico | Rectoría                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el desempeño del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad.</li> <li>• Disponer de recursos para la promoción del aseguramiento de la calidad.</li> </ul>   |
|             | Vicerrectoría de Gestión Estratégica y Calidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar y promover la cultura de calidad.</li> <li>• Asegurar la implementación efectiva de la Política Integral de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad.</li> <li>• Liderar el proceso de Autoevaluación Institucional.</li> <li>• Supervisar el desempeño del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad.</li> </ul> |
| Táctico     | Dirección de Calidad                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir, coordinar e implementar el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad.</li> </ul>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entregar lineamientos referidos a la gobernanza.</li><li>• Disponer los indicadores asociados a los procesos clave que son parte del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad.</li><li>• Coordinación del proceso de Autoevaluación institucional, carreras, y programas.</li><li>• Revisar y actualizar la Política Integral de Aseguramiento de la Calidad y el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad.</li></ul> |
|--|--|---|

## **X. Dimensiones del quehacer institucional, procesos clave y mecanismos de aseguramiento de la calidad**

La Universidad de Aysén estructura su Sistema en torno a 4 dimensiones institucionales, en cada una de ellas se identifican procesos clave que reflejan las funciones generales propias a cada una de ellas. A dichos procesos se asocian los principales Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad que, como bien lo establece su nombre, permiten asegurar la calidad en el ejercicio de cada proceso. Por cada dimensión se desprenden indicadores clave, diseñados para monitorear el cumplimiento de cada proceso y la efectividad de los MAC's, permitiendo a la Institución recoger y procesar información sobre su desempeño en todas las dimensiones, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia, en pro de la mejora continua.

Las metas para cada indicador se definen en los instrumentos de gestión de las unidades responsables: Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, Plan de Acción de los Departamentos, Plan de mejora de las carreras, y Compromisos de desempeño.

A continuación, se presentan los principales procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad de cada dimensión dentro de la Institución.

## 1. Docencia y resultados del proceso formativo

La docencia se constituye como la dimensión central de la institución, allí se concentra el proceso de formación de los(as) estudiantes y se concreta el modelo educativo.

Contar con ciclos de mejora continua y mecanismos claramente definidos, permite asegurar coherencia entre perfiles de egreso, planes de estudio, metodologías de enseñanza e instrumentos de evaluación. De igual manera, permite identificar de manera temprana las brechas de formación, posibilitando la implementación de estrategias de apoyo a la progresión académica y beneficios estudiantiles. Esto posee consecuencias inmediatas en la satisfacción de los(as) estudiantes con la enseñanza recibida; la evaluación de titulados(as) respecto a las herramientas desplegadas en el ámbito laboral; y en los indicadores de retención y titulación oportuna.

Por ello, contar con MAC's en la dimensión de docencia es importante porque:

- Asegura que los planes de estudio estén permanentemente actualizados en relación a las demandas del entorno laboral.
- Garantiza que las estrategias de admisión, apoyo estudiantil y titulación se desarrollan bajo criterios claramente definidos.
- Promueve la innovación pedagógica y el desarrollo de capacidades académicas y docentes.
- Contribuye a la excelencia del proceso de enseñanza-aprendizaje

**Tabla 2: Dimensión Docencia y Resultados del Proceso de Formación.** Procesos claves y sus respectivos MAC's.

| Procesos claves                      | Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad   | Instancias de evaluación  |
|--------------------------------------|---|---|
| Modelo Educativo y Diseño curricular | <p>Orientaciones metodológicas para los procesos de enseñanza aprendizaje.</p> <p>Orientaciones para el diseño y rediseño curricular.</p> <p>Estudios multicriterio para evaluar la nueva oferta considerando el modelo educativo, las capacidades internas y las demandas del entorno.</p> <p>Libros de carreras y programas.</p> <p>Definiciones de perfiles de egreso para todas las carreras y programas.</p> <p>Sistema de evaluación de logro de perfiles egreso de los distintos programas</p> <p>Pauta de chequeo y evaluación de la implementación del Modelo Educativo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rectoría</li> <li>- VRA</li> <li>- Comités Curriculares</li> </ul> |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Procesos y resultados del de enseñanza y aprendizaje                           | Encuesta de caracterización.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rectoría</li> <li>- VRA</li> <li>- Dirección de docencia</li> </ul> |
|  | Plan de acompañamiento académico.                                    |  |
|  | Sistema de alerta temprana.  |  |
|  | Sistema de rendimiento académico.                                    |  |
|  | Plan de anual de admisión  |  |
|  | Reglamento de admisión   |  |
|  | Comité de admisión   |  |
|  | Resolución de rectoría que fija vacantes                             |  |
|  | (SIAE) apoyos académicos, psicoeducativos, salud mental y bienestar. |  |
| Gestión del cuerpo académico   | Reglamento general académico   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo de la Escuela de Pregrado</li> <li>- VRA</li> </ul>         |
|  | Inducción a la vida universitaria                                    |  |
|  | Criterios de calidad para la práctica docente                        |  |
|  | Evaluación docente   |  |
|  | Programa de desarrollo docente                                       |  |
| Gestión de la Investigación, innovación docente y mejora del proceso formativo | Fondo de innovación docente  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- VRA</li> </ul>  |
|  | Comité de docencia e investigación                                   |  |
| Evaluación interna-externa de carreras   | Autoevaluación de carreras   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuela de Pregrado</li> </ul>                                      |
|  | Informe de Gestión de las Carreras                                   |  |

**Tabla 3: Indicadores de seguimiento. Dimensión Docencia y Resultados del Proceso de Formación.**

| Indicadores clave   |
|---|
| 1. % de variación anual de la matrícula de primer año           |
| 2. Tasa de retención al primer año, segundo año y total         |
| 3. Tasa de titulación oportuna y total                          |
| 4. Duración real de las carreras                                |
| 5. Tasa de aprobación de asignaturas                            |
| 6. % de respuestas de la encuesta de evaluación docente         |
| 7. % de académicos(as) que se capacitan anualmente en docencia. |
| 8. % de académicos(as) jerarquizados(as)                        |
| 9. % de académicos con postgrado/doctorado                      |

- |  |
|--|
| 10. % de carreras autoevaluadas                                    |
| 11. % de avance de cumplimiento del plan de mejora de las carreras |
| 12. % de carreras con evaluación de logro del perfil de egreso     |

BORRADOR

## 2. Gestión estratégica y recursos institucionales

La gestión estratégica constituye el soporte principal sobre el cual se desarrollan todas las funciones sustantivas de la Universidad. Implementar ciclos de mejoramiento continuo en los procesos de planificación y gestión administrativa resulta fundamental para garantizar, en consecuencia, calidad en las dimensiones de docencia, vinculación con el medio e investigación.

Por ello es que, contar con MAC's en la dimensión de gestión, es importante para:

- Garantizar una planificación estratégica con metas claras y medibles en el tiempo.
- Gestionar un uso eficiente de los recursos financieros y materiales.
- Promover el desarrollo profesional y personal de las personas que desarrollan labores académicas y de colaboración.
- Fomentar procesos de autoevaluación periódica y auditorías, tanto internas como externas, que aseguren coherencia entre objetivos y resultados.
- Poseer sistemas de información confiables que permitan monitorear avances, evaluar mejoras y tomar decisiones.
- Garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en torno al quehacer institucional.
- Brindar las condiciones operativas suficientes para desarrollar con calidad las actividades de docencia, vinculación con el medio e investigación.

**Tabla 4: Dimensión Gestión Estratégica y Recursos Institucionales.** Procesos claves y sus respectivos MAC's

| Procesos claves   | Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad  | Instancias de evaluación  |
|---|--|---|
| Gestión del gobierno y estructura organizacional                      | Metodología para la elaboración de la Planificación Estratégica.<br>Dashboard de seguimiento a la ejecución de la planificación estratégica.<br>Estructura organizacional.<br>Compromiso de desempeño de las jefaturas académicas y administrativas. | - Comité de Rectoría<br>- Consejo Superior  |
| Gestión y desarrollo de personas                                      | Perfiles de cargo.<br>Protocolo de inducción institucional.<br>Reglamento de evaluación del desempeño.<br>Plan anual de capacitación.  | - Comité de Rectoría<br>- Comité Bipartito<br>- Junta calificadora<br>- Dirección de DD de Personas |
| Gestión de la Convivencia, equidad de género, diversidad e inclusión. | Encuesta de Clima laboral.<br>Protocolo de actuación ante denuncias por acoso sexual, violencia y discriminación de  | - Comité de Rectoría<br>- Unidad de Equidad de Género   |

|                     |  |  |
|---------------------|--|--|
|                     | género, acoso laboral, violencia en el trabajo y discriminación arbitraria.  |  |
|                     | Modelos de Prevención y de Investigación y Sanción para el abordaje de la Violencia de género, el acoso sexual y/o la discriminación arbitraria. | - Unidad de Equidad de Género          |
|                     | Reglamento de corresponsabilidad / estudiantes.  | - Dirección de experiencia estudiantil |
|                     | Sistema de resguardo de la convivencia.  | - Dirección de experiencia estudiantil |
| Gestión de recursos | Presupuesto institucional.   | - Comité de Rectoría                   |
|                     | Auditoría a los estados financieros.   | - Consejo Superior                     |
|                     | Sistema ERP  |  |
|                     | Plan maestro de infraestructura.   |  |
|                     | Sistema de análisis institucional.   |  |
|                     | Lineamientos para la gobernanza de datos.  |  |

**Tabla 5: Indicadores de seguimiento. Dimensión Gestión Estratégica y Recursos Institucionales**

| Indicadores   |
|---|
| 1. % de ejecución de la planificación estratégica   |
| 2. % del personal de colaboración capacitado por estamento  |
| 3. Resultado Operacional  |
| 4. Capital de Trabajo   |
| 5. Patrimonio   |
| 6. % de satisfacción con la infraestructura institucional y los recursos de apoyo a la docencia                             |
| 7. % de satisfacción de los reportes disponibles en SAI   |
| 8. % de satisfacción con el clima laboral   |
| 9. Tiempo promedio, en días, entre la recepción de la denuncia y la emisión del informe de la Unidad de Igualdad de Género  |
| 10. Tiempo promedio, en días, entre la emisión del informe de la UGI y la emisión de resolución de investigación            |
| 11. Tiempo promedio, en días, entre la instrucción de investigación y el cierre del proceso (RUE: sobreseimiento o sanción) |
| 12. Tiempo promedio total, en días, entre la recepción de la denuncia y el cierre del proceso (RUE)                         |

### 3. Vinculación con el medio

La dimensión de vinculación con el medio es relevante puesto que constituye un puente entre la institución y el entorno, garantizando bidireccionalidad en sus actividades mediante el intercambio de saberes, el aporte al desarrollo social y productivo, generando redes de colaboración con agentes y organizaciones del entorno regional y nacional. Contar con ciclos de mejoramiento continuo y mecanismos de aseguramiento de la calidad permite que la vinculación con el medio responda a las necesidades reales de los territorios.

La importancia de estos MACs radica en que:

- Permite fortalecer la docencia y la investigación, conectándose con desafíos de la comunidad en la cual la Universidad está inserta.
- Establece relaciones de bidireccionalidad con organizaciones comunitarias, empresas y organismos públicos.
- Permite conocer las necesidades del entorno laboral, contribuyendo con elementos importantes a la hora de pensar carreras, planes de estudio y perfiles de egreso

**Tabla 6: Dimensión Vinculación con el Medio. Procesos clave y sus respectivos MAC's**

| Procesos clave   | Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad          | Instancias de evaluación                        |
|--|--|---|
| Política y Gestión de la Vinculación con el Medio                  | - Modelo de Vinculación con el Medio               | - Comité de rectoría<br>- Dirección de vínculos |
|  | - Plataforma Vinculamos                            |   |
|  | - Proyecto interdisciplinario de inserción laboral | - Dirección de vínculos                         |
|  | - Formulario de solicitud de patrocinio            | - Dirección de vínculos                         |
|  | - Formulario de solicitud de convenios             |   |
| Gestión de los resultados e impacto de la vinculación con el medio | - Programa de docencia vinculada                   | - Dirección de docencia/VRA                     |
|  | - Encuesta de seguimiento a titulados/as           |   |
|  | - Encuesta de satisfacción a empleadores/as        |   |
| Extensión universitaria  | - Programa anual de actividades de extensión       | - Comité de rectoría                            |

**Tabla 7. Indicadores de seguimiento. Dimensión Vinculación con el Medio**

| Indicadores clave   |
|---|
| 1. % Índice de Vinculación (INVI)                                       |
| 2. % de respuesta a la encuesta de seguimiento de titulados             |
| 3. % de satisfacción en la encuesta de empleadores/as                   |
| 4. N° de convenios con organizaciones nacionales (activos)              |
| 5. N° de convenios con organizaciones internacionales (activos)         |
| 6. % de académicos/as participando en el programa de docencia vinculada |
| 7. % de ejecución del programa de actividades de extensión planificadas |
| 8. N° de estudiantes participando en actividades de VcM                 |
| 9. N° de profesores participando en actividades de VcM                  |
| 10. N° de estudiantes laborantes  |

#### 4. Investigación, creación y/o innovación

Poseer mecanismos de aseguramiento de la calidad en los procesos vinculados a la dimensión de investigación es relevante puesto que:

- Estimula el trabajo interdisciplinario
- Ayuda a gestionar eficientemente los recursos operativos y económicos
- Fomenta la postulación a fondos de financiamiento interno y externo
- Permite apoyar la formación de investigadores/as jóvenes
- Estimula la práctica investigativa ética y basada en buenas prácticas

**Tabla 8. Dimensión Investigación, creación o innovación:** Procesos clave y sus respectivos MAC's

| Procesos Claves   | Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad   | Instancias de evaluación  |
|---|---|---|
| Política y Gestión de la investigación, creación y/o innovación                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientaciones institucionales para la práctica investigativa</li> <li>- Convenios de colaboración de investigación</li> <li>- Fondo de promoción para la investigación</li> <li>- Comité de ética en la investigación</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- VRA</li> <li>- Comité VRA</li> </ul> |
| Gestión de los resultados e impactos de la investigación, creación y/o innovación | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondo de promoción para la investigación</li> <li>- Plan de vinculación de estudiantes a procesos de investigación</li> <li>- Fondo de estudiantes laborantes</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- VRA</li> </ul>                       |

**Tabla 9. Indicadores de seguimiento. Dimensión Investigación, Creación y/o Innovación**

| Indicadores clave   |
|---|
| 1. N° de convenios con organizaciones nacionales (activos)          |
| 2. N° de convenios con organizaciones internacionales (activos)     |
| 3. N° de proyectos de investigación adjudicados con fondos internos |
| 4. N° de proyectos de investigación adjudicados con fondos externos |
| 5. N° de estudiantes vinculados a la actividad investigativa        |
| 6. N° de Publicaciones científicas: Scopus, Wos o Scielo            |
| 7. N° de libros o capítulo de libros con editorial de Prestigio     |
| 8. % de Ejecución del Plan de Desarrollo de la investigación        |

## **XI. Alcance del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)**

El SIAC abarca la totalidad de las funciones en las dimensiones de Docencia, Gestión, Vinculación con el Medio e Investigación. Deberá aplicarse sistemáticamente en todos sus niveles y programas. Los mecanismos de aseguramiento de la calidad se orientarán al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del Proyecto Institucional, teniendo como base la misión, visión, valores y propósitos de la Universidad.

## **XII. Líneas de Acción**

En coherencia con los objetivos de la Política Integral de Aseguramiento de la Calidad, la Institución plantea 5 líneas de acción:

### **Línea de acción 1: Autorregulación**

Se basa en la definición, formalización, implementación y evaluación de mecanismos (procesos, procedimientos e instrumentos) en torno a todo el quehacer institucional, con especial énfasis en las áreas de docencia y resultados del proceso formativo; gestión institucional; vinculación con el medio; e investigación. La autorregulación será mediante la instalación de un Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad.

### **Línea de acción 2: Autoevaluación Institucional y mejoramiento continuo**

Opera sobre el desarrollo de capacidades internas de reflexión y análisis, en todos los niveles de la estructura organizacional. Además actúa en base a la disponibilidad de información válida y confiable que complementa el ejercicio analítico. Recurre a sistemas de seguimiento, monitoreo y autoevaluación periódica que permitan evidenciar el cumplimiento de los propósitos institucionales e implementar acciones correctivas, superar obstáculos y mejorar la calidad en los procesos clave de la gestión institucional.

### **Línea de acción 3: Evaluación Externa**

Garantiza adherencia entre los procesos de autoevaluación interna y los criterios y estándares de sistemas de acreditación nacional, por ejemplo de la Comisión Nacional de Acreditación. Así también, de los procesos de auditoría y de certificación técnica a los que la universidad se somete. Los procesos de evaluación externa también permiten evidenciar cumplimiento de propósitos institucionales e introducir mejoras en la gestión institucional.

### **Línea de acción 4: Gobernanza de datos y Seguimiento**

Esta línea promueve la toma de decisiones en base a información válida y confiable. Será uno de los elementos constitutivos del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad y su operacionalización se encontrará en el Sistema de Análisis Institucional. Herramienta que permitirá

centralizar información y hacer seguimiento a indicadores clave del SIAC. Esto permitirá el continuo monitoreo de la gestión institucional.

#### **Línea de acción 5: Cultura Institucional**

Por último, una quinta línea englobará los cuatro objetivos específicos y refiere a la búsqueda y promoción del aseguramiento de la calidad en todos los estamentos que componen la Universidad. También considera la difusión de resultados institucionales con agentes del medio interno y externo. En ello es clave el liderazgo y la dirección estratégica, dada por los propósitos institucionales.