

DUC IN ALTUM

# Modelo de Aseguramiento de la Calidad

La calidad ha sido parte de la visión estratégica de la Universidad Autónoma de Chile desde sus inicios y se considera un eje transversal que permea permanentemente a todo su quehacer institucional. En esta perspectiva, hoy en día la Universidad debe dar respuesta a crecientes demandas y exigencias de grupos de interés y actores clave que interactúan con su comunidad universitaria, incluyendo a organismos reguladores, el sector socio productivo, organizaciones sociales, instituciones de educación superior nacionales e internacionales, empleadores y titulados, por mencionar algunos de los más relevantes. A todos ellos, la Universidad Autónoma de Chile debe proponer un proyecto académico de calidad que se oriente a la excelencia académica e institucional en todos sus ámbitos de intervención.

Para lograr este cometido, la Universidad Autónoma de Chile se asegura de desarrollar, mantener y actualizar las capacidades institucionales a fin de alcanzar altos estándares de calidad en todas las dimensiones de su quehacer, orientando la gestión de sus procesos académicos y administrativos hacia la búsqueda de la excelencia y promoviendo la instalación de una cultura de calidad.

Es por estas razones que la Universidad Autónoma de Chile ha generado un Modelo de Aseguramiento de la Calidad, tendiente a disponer y desplegar de manera integrada e interrelacionada un conjunto de componentes y sistemas que promueven y cristalizan la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en la gestión institucional y académica.

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad se concibe en una lógica de auto replicación de su estructura de funcionamiento, entendiéndose como un conjunto de directrices centralizadas en el ápice estratégico, que se replican a su vez en las unidades académicas de base, conjugando de manera armónica la planificación centralizada con la autonomía que es propia a una estructura

organizacional robusta y flexible. Con ello se cautela que sea en las propias unidades que se desplieguen los procesos de aseguramiento de la calidad, a partir de una orientación estratégica institucional<sup>1</sup>.

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile tiene un alcance institucional y se orienta por las siguientes directrices estratégicas:

- Promover el despliegue y consolidación de una cultura de calidad en todos los estamentos de la Universidad, traducido en la búsqueda de resultados de excelencia que impacten en el desarrollo del proyecto académico institucional.
- Implementar procesos, mecanismos y dispositivos sistemáticos de aseguramiento de la calidad en toda la Universidad, que favorezcan un monitoreo permanente de cómo la institución avanza hacia el cumplimiento de los propósitos que se ha dispuesto.
- Generar impactos significativos en el entorno relevante de la Universidad en sus distintas áreas misionales, incluyendo la docencia, la investigación y la vinculación con el medio, a partir de una propuesta de valor que se sustenta en la búsqueda permanente de los más altos estándares de calidad en todos sus ámbitos de influencia.
- Fomentar el desarrollo de evaluaciones permanentes, tanto internas como externas, que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades organizacionales para una gestión por resultados y la consolidación de instancias de aprendizaje institucional que contribuyan desarrollo de nuevas capacidades en toda la Universidad.

A su vez, el modelo de Aseguramiento de Calidad de la Universidad Autónoma de Chile tiene como objetivo definir el marco de referencia en el cual se

desarrollan las distintas estrategias y mecanismos, asociado al aseguramiento de la calidad desde los procesos y sus resultados, de tal manera que su implementación conlleve la instalación de capacidades a nivel institucional y en todos los niveles, de manera tal que su alcance sea integral, sistemático y que oriente el quehacer hacia el mejoramiento permanente.

Por otra parte, el Modelo de Aseguramiento de la Calidad se despliega en correspondencia con los principios que emanan desde la Política de Aseguramiento de la Calidad que ha definido la Universidad, la cual concibe la calidad como un conjunto articulado de mecanismos y procedimientos, formalmente definidos y sistemáticamente aplicados, que permiten registrar, evaluar, mejorar y dar cuenta de las capacidades de la institución para lograr los desempeños esperados, en todos los niveles y en todas las dimensiones quehacer universitario, estableciendo que, para alcanzar y mantener un alto desempeño, se deberán asegurar los siguientes aspectos en la gestión institucional<sup>2</sup>.

- **Objetivos de Planes y Proyectos:** Los objetivos que se definan en los planes y proyectos de la Universidad Autónoma de Chile serán considerados de calidad en la medida que resulten pertinentes, desafiantes, claros, medibles y gestionables.

- **Procesos:** Se entiende que la institución cuenta con procesos de calidad en la medida que su diseño sea robusto y correctamente documentado, que su implementación esté consolidada y extendida en toda la Universidad, que se encuentren en permanente evaluación y mejoramiento, y que estén articulados con la estrategia y la operación de la organización.

- **Resultados:** Los resultados alcanzados por la Universidad Autónoma de Chile se entenderán consolidados siempre que, como mínimo, se hayan

alcanzado las metas establecidas en los planes e idealmente se hayan sobrepasado, y siempre que se demuestre una tendencia positiva o creciente en el mediano plazo. Los resultados institucionales deben ser analizados y ponderados, además, en el contexto nacional e internacional de instituciones de educación superior.

- **Estándares de Calidad:** La Universidad Autónoma de Chile propenderá a orientar sus procesos de gestión académica y administrativa de acuerdo con estándares nacionales internacionales reconocidos, los que deberán ser integrados formalmente en el diseño e implementación de los procesos de gestión institucional, docencia de pre y postgrado, investigación, innovación y creación, y vinculación con el medio.

- **Impacto:** La Universidad Autónoma de Chile debe incluir dentro de sus exigencias internas de calidad, el seguimiento y mejoramiento de los impactos que producen en el entorno sus procesos y resultados en docencia, investigación y vinculación.

- **Actores Claves:** La Universidad Autónoma de Chile debe integrar a sus definiciones de calidad la satisfacción de las necesidades y expectativas de los actores considerados clave para la sostenibilidad y el desarrollo institucional, con vistas a lograr y sostener altos niveles de satisfacción.

- **Toma de decisiones basada en información:** La toma de decisiones en la Universidad Autónoma de Chile, incluyendo la aprobación de planes de desarrollo y mejoramiento, la asignación de recursos, la aplicación de medidas correctivas y la creación de nuevas iniciativas, deberá realizarse considerando información verificable y actualizada.

- **Desempeño y Rendición de Cuentas:** Todas las unidades académicas y de gestión de la

Universidad Autónoma de Chile deberán rendir cuenta periódicamente del avance en el cumplimiento de las acciones y metas consignadas en la planificación institucional y en los demás instrumentos de gestión del desempeño institucional que se establezcan.

- **Integridad y Transparencia:** La Universidad Autónoma de Chile manifiesta su compromiso con la integridad como parte constitutiva de su cultura de la calidad y por ello desarrolla una gestión basada en principios éticos y con apego al marco estratégico institucional y al normativo vigente en el país en los distintos ámbitos.

Tomando como marco referencial la Política de Aseguramiento de la Calidad, el Modelo de Aseguramiento de la Calidad se articula e interactúa a partir de cinco componentes y cuatro sistemas. A nivel de componentes, considera los siguientes:

- **Diagnóstico:** Comprende la prospección permanente del entorno significativo en búsqueda de oportunidades y propuestas de aseguramiento de la calidad y mejora continua, sumado a la revisión permanente de la propia realidad institucional, con foco en la identificación de espacios de mejoramiento en su quehacer.

- **Diseño:** Considera la planificación y definición de objetivos de desarrollo en base a criterios y estándares de calidad verificables, debidamente operacionalizados a través de metas y resultados esperados que tensionen a la Universidad hacia la excelencia en su gestión académica e institucional.

- **Ejecución:** Toda vez definido el diseño, se hace necesario garantizar la adecuada implementación de los proyectos prioritarios, para lo cual se deben establecer procesos de calidad, debidamente monitoreados con objeto de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos trazados,

estableciéndose para ello los debidos mecanismos de control de gestión.

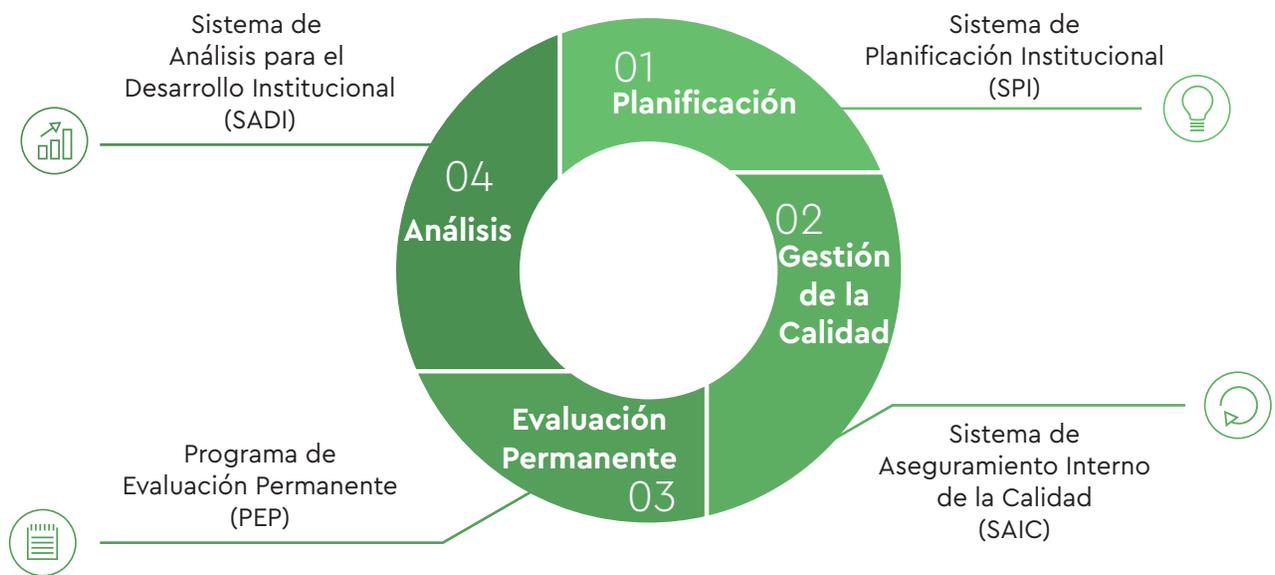
- **Evaluación:** Con el objeto de cuantificar el logro de los propósitos institucionales y su despliegue en los distintos ámbitos de acción de la Universidad, se requiere establecer evaluaciones sistemáticas, a fin de rendir cuentas respecto a cómo se avanza en la consecución de los objetivos de desarrollo que la institución se ha propuesto. De dicha evaluación se derivan asimismo las acciones de mejora a implementar, así como las estrategias de escalamiento de los proyectos exitosos.

- **Mejora:** Una vez concluida la evaluación, corresponde establecer los planes y mecanismos de mejoramiento que posibiliten cerrar las brechas encontradas, al tiempo que reajustar las estrategias para avanzar hacia nuevos estadios de desarrollo institucional. La mejora se entrelaza a su vez con el diagnóstico, cerrando así un círculo de calidad en la gestión.

Por otra parte, el Modelo de Aseguramiento de la Calidad comprende la interacción y retroalimentación permanente de cuatro sistemas, que a su vez se constituyen en las áreas de trabajo donde se operacionaliza la promoción y la gestión de la calidad en toda la Universidad, con especial énfasis en su despliegue en las unidades académicas de base, bajo la lógica de estructuras auto replicadas que promueve el modelo.

El siguiente diagrama presenta los cuatro sistemas, los que se analizarán en detalle más adelante en el presente documento.

**Figura N°1:  
Sistemas del Modelo de Aseguramiento de la Calidad**



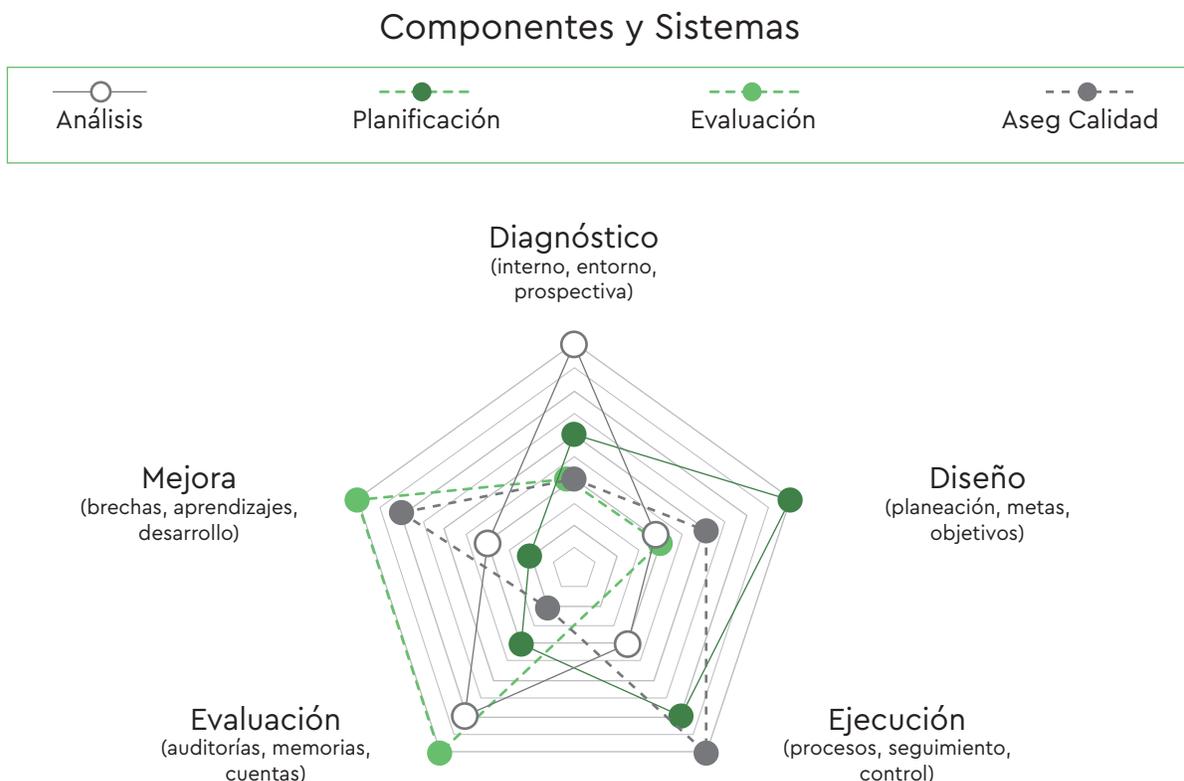
*Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad*

Estos sistemas interactúan de manera constante entre ellos, al tiempo que se interrelacionan con distintos grados de intensidad con los componentes del Modelo de Aseguramiento de la Calidad. Con ello se garantiza una mirada integrada de la gestión de la calidad, al tiempo que permite replicar esta estructura de coordinación en las unidades académicas de base, contribuyendo con

ello a un despliegue efectivo del proyecto académico institucional y de los propósitos que persigue.

El siguiente diagrama permite visualizar cómo se interrelacionan los distintos componentes y sistemas del Modelo de Aseguramiento de la Calidad para propender al logro de los objetivos de este.

**Figura N°2:**  
**Interrelación componentes y sistemas del**  
**Modelo de Aseguramiento de la Calidad**



*Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad*

En definitiva, el Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile se propone articular de manera integrada un conjunto de procesos y ámbitos de gestión estratégica, con el objeto de dar cumplimiento a los propósitos de la Universidad, al tiempo que sentar las bases para la generación y consolidación de capacidades organizacionales que favorezcan el ser reconocidos

por la excelencia de los resultados obtenidos, en el marco del despliegue del proyecto académico institucional.

A continuación, se presenta un despliegue pormenorizado de los cuatro sistemas que comprende el Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile.

## SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL (SIP)

La Universidad Autónoma de Chile, orientará su toma de decisiones y asignación de recursos en función de la definición previa de metas y objetivos de mediano y largo plazo, resguardando un necesario alineamiento con la misión y valores institucionales, la estrategia, propendiendo a una cultura de planificación y rendición de cuentas, que movilice a la organización hacia el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas de la Universidad (metas).

Desde este componente se coordina la definición, seguimiento y control de los sistemas de control estratégico, así como en revisión y diseño de las definiciones estratégicas y metas organizacionales.

- **Plan de Desarrollo Estratégico:** El Plan de Desarrollo Estratégico contendrá la definición vigente de la estrategia institucional, expresada en la misión, visión, ejes, objetivos y metas, que será actualizada al menos cada 5 años para responder oportunamente a los desafíos y tendencias del entorno. Para la formulación y actualización del Plan de Desarrollo Estratégico se tendrán en cuenta el diagnóstico del medio externo y el estado del desempeño institucional, incluyendo las expectativas y necesidades de: postulantes, estudiantes, egresados, académicos, funcionarios, directivos, empleadores, empresas, actores sociales vinculados, entes reguladores y organismos del Estado.
- **Planes de Desarrollo de Facultades:** Las Facultades formularán Planes de Desarrollo para sus respectivas áreas disciplinarias y proyectos académicos, alineándose con la estrategia institucional y atendiendo las condiciones de su entorno específico. Los Planes de Desarrollo de Facultades tendrán la misma duración que el Plan de Desarrollo Estratégico institucional, se estructurarán con los mismos ejes y sus iniciativas deberán tributar expresamente a los objetivos estratégicos institucionales.
- **Planes de Desarrollo de Carreras, Magister y Doctorados:** Todos los programas académicos conducentes a títulos o grados deberán formular un Plan de Desarrollo propio, en concordancia con los correspondientes Planes de Desarrollo de Facultad y con los lineamientos estratégicos institucionales. Los Planes de Desarrollo de Carreras, Magister y Doctorados incluirán las definiciones del perfil de egreso, de los objetivos formativos y del desarrollo de la planta académica docente.
- **Planes Operativos Anuales:** Las Vicerrectorías, Facultades y Sedes de la universidad realizarán una planificación de sus actividades anuales a partir de las definiciones de los Planes de Desarrollo que les competen y de las tareas operativas que tienen a su cargo. Dicha planificación quedará plasmada en los Planes Operativos Anuales, que contendrán un detalle de las iniciativas y actividades.
- **Planes Especiales para proyectos e iniciativas emergentes:** En caso de existir un proyecto o iniciativa no contemplado oportunamente en los Planes de Desarrollo o en los Planes Operativos Anuales, se deberá presentar, para su consideración por parte de las autoridades institucionales, un Plan Especial que indique el alcance, los objetivos, actividades, plazos, recursos, resultados comprometidos, indicadores y medios de verificación del logro de los resultados, y que además especifique la forma en que tributará al los ejes y objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico vigente.
- **Aprobación formal de los planes:** La formulación y actualización de los planes deberá ser aprobada y visada por las autoridades de la universidad, de acuerdo con el siguiente esquema:
  - Plan de Desarrollo Estratégico: Junta Directiva
  - Planes de Desarrollo de Facultades: Rector

- Planes de Desarrollo de Carreras, Magister y Doctorado: Vicerrectores Institucionales
- Planes Operativos Anuales: Vicerrectores Institucionales
- Planes Especiales: Rector

De igual forma, para su aprobación, todos los planes deberán contar con la revisión de la Vicerrectoría de Administración y Finanzas, Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.

• **Control de Cumplimiento:** Las autoridades de cada unidad académica o administrativa serán las responsables de asegurar el cumplimiento de las acciones definidas en sus respectivos planes. La Vicerrectoría de Aseguramiento de Calidad, a través de la Dirección de Planificación y Control, tendrá como responsabilidad el seguimiento del estado de avance de las metas y acciones de los planes, generando para ello reportes periódicos.

• **Evaluación:** La evaluación del nivel de cumplimiento de cada uno de los planes se realizará considerando dos dimensiones:

- Metas: grado de avance en el cumplimiento de las metas y objetivos, medido a través de la brecha de cumplimiento de indicadores de desempeño institucional formalmente definidos en la etapa de formulación del plan.

- Acciones: grado de avance de la ejecución de las actividades definidas para el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con los productos, resultados y plazos definidos en la formulación del plan. El cumplimiento de las acciones debe ser respaldado con evidencia verificable.

• **Monitoreo Interno y Externo:** La universidad deberá mantenerse al tanto de las variaciones y tendencias del entorno y del su funcionamiento interno, identificando oportunamente fenómenos que puedan impactar la estrategia institucional, incidir en el cumplimiento de los objetivos o afectar el normal desarrollo del proyecto universitario.

Para ello:

- Se debe realizar un monitoreo permanente del desempeño institucional, especialmente aquellos los procesos y variables considerados críticos para la operación académica y administrativa.

- Se debe realizar un seguimiento y prospección permanente del entorno social, político, económico, cultural, ambiental, tecnológico y regulatorio, así como de las tendencias y desafíos de la educación superior nacional e internacional.

• **Ajustes y actualizaciones a los planes:** A partir de la información que se genere de los procesos de control de cumplimiento, evaluación y monitoreo (interno y externo), se efectuarán ajustes o actualizaciones a los planes, ya sea para asegurar el cumplimiento de las metas, responder adecuadamente a nuevos desafíos del entorno o bien, resguardar el correcto desempeño de los procesos claves de la institución. Toda actualización deberá ser aprobada o visada por las mismas instancias que participaron en su formulación original.

• **Coordinación y apoyo técnico para la gestión de la planificación:** Sin perjuicio de las atribuciones y responsabilidades de las autoridades académicas y administrativas de la universidad, le corresponderá a la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad coordinar y brindar apoyo técnico para la correcta aplicación de la planificación institucional. Para ello:

- Definirá las pautas y procedimientos para los procesos de planificación: formulación, seguimiento, actualización, evaluación, cierre.

- Brindará apoyo técnico para la formulación de los planes, mediante la asesoría directa o mediante la elaboración de documentos con orientaciones metodológicas.

- Proveerá información oficial de los indicadores institucionales, tanto para determinación de las

líneas de base como para la evaluación del cumplimiento de metas.

- Coordinará el control de cumplimiento de los planes de desarrollo y operativos.
- Coordinará las evaluaciones intermedias y finales de los planes.
- Realizará el monitoreo interno y externo de la estrategia institucional, desarrollando un sistema de información institucional y un conjunto de reportes y estudios.
- Brindará orientaciones y apoyo técnico para el desarrollo del monitoreo interno y externo de las estrategias de las Facultades e Institutos.
- Administrará un sistema informático para el registro y seguimiento de los planes.

La política de aseguramiento de la calidad orienta su quehacer hacia una gestión basada en procesos, los que se considerarán de calidad en la medida que su diseño sea robusto y correctamente documentado, que su implementación esté consolidada y extendida en toda la institución, que se encuentren en permanente evaluación y mejoramiento, y que estén articulados con la estrategia y la operación de la organización. El diseño de los procesos académicos y administrativos de la universidad deberá estar inspirado en las mejores prácticas en educación superior y fundamentada conceptual y técnicamente en modelos de gestión validados internacionalmente.

## SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD (SAIC)

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad Autónoma de Chile (SAIC) sistematiza, evalúa y lleva a cabo el seguimiento de los procesos relevantes para la institución, con el fin de dar garantía pública de la calidad de los procesos y sus resultados, con especial énfasis en los resultados de aprendizaje, basados en la transparencia y en una oportuna rendición de cuentas. Es una herramienta que se encuentra a disposición de todos los estamentos de la Comunidad Universitaria para mejorar la gestión del quehacer institucional.

La implementación del sistema busca promover y fortalecer una cultura de calidad contando con la participación de todos los colaboradores que son responsables – a través de su desempeño – de los resultados de la Institución. El sistema comprende un trabajo sistemático, estructurado y continuo sobre la calidad, en términos de su diseño, evaluación y mejora, abarcando criterios y estándares de calidad internos y externos.

El alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) considera todos los niveles de formación por la universidad -Pregrado y Postgrado – así como su cuerpo académico, actividad de investigación y vinculación con el medio, y los procesos de apoyo que permiten garantizar la correcta implementación de los otros ámbitos del sistema. Se aplica a todas las unidades y sus colaboradores, y está diseñado acorde a estándares internacionales. Los criterios empleados son:

- **Foco en el Resultado:** los procesos y dispositivos deben responder y asociarse a los resultados/productos esperados.
- **Análisis Crítico:** los procesos y dispositivos deben considerar un seguimiento continuo en la implementación que permita – a través de un análisis – identificar debilidades y oportunidades de mejora para el dispositivo.

- **Garantía de la Información:** los procesos y dispositivos deben garantizar recogida, sistematización y registro de la información relevante para la gestión y sus resultados.

- **Mejora Continua:** los procesos y dispositivos deben considerar el desarrollo de mejora continua, buscando corregir las debilidades/dificultades encontradas en su implementación y que tienen impacto en el funcionamiento/resultado de éstos. El SAIC sistematiza los procesos en tres grandes ámbitos, a saber:

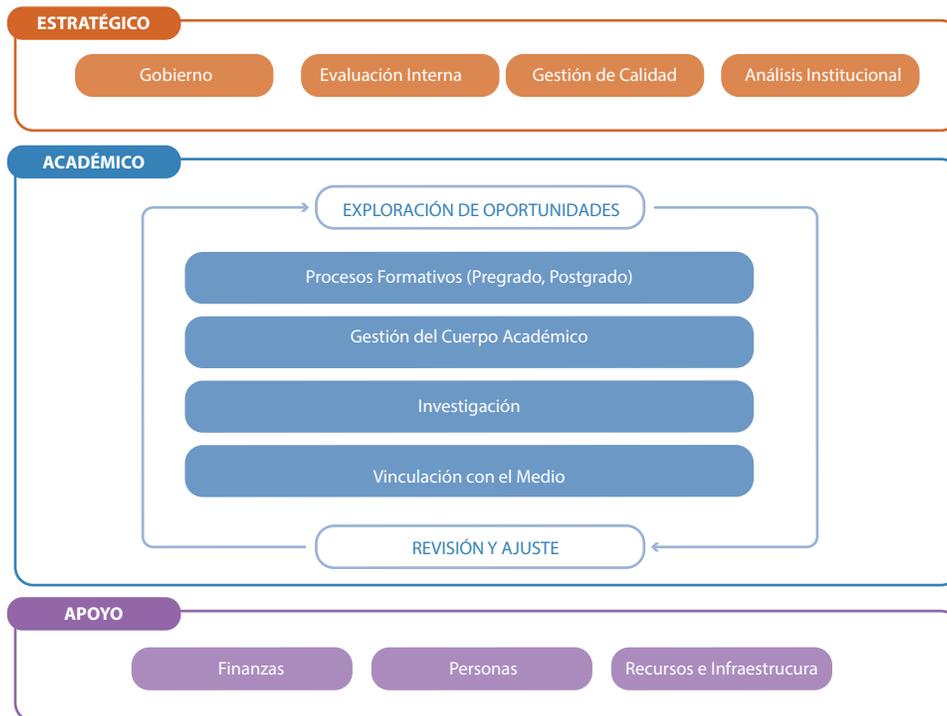
- **Estratégico:** Aquellos asociados a la estrategia institucional y que afectan a la institución en su totalidad. Su objetivo se relaciona con la definición y control de metas de la organización, políticas y estrategias.

- **Académico:** Relacionados directamente con las actividades de formación, investigación y extensión que realiza la Universidad.

- **De Apoyo:** En relación con todas aquellas actividades que tienen por objetivo facilitar el desarrollo de los procesos estratégicos y académicos.

Para ello se establece un inventario de los procesos identificados y codificados para la posterior caracterización y sistematización, y se refleja en esquema que contiene los procesos identificados en el ámbito estratégico, académico y de apoyo, como se evidencian en la siguiente figura.

### Mapa de Procesos Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

El sistema se sostiene sobre una base de planificación, ejecución, medición, comparación con estándares, retroalimentación y seguimiento de los procesos para llegar a los resultados esperados.

El principal fin es asegurar que los objetivos de calidad definidos por la Institución se implanten/implementen en todos los niveles de la organización, así como que los responsables de los procesos dispongan de un sistema de aseguramiento de calidad que permita analizar el desarrollo y resultados de los procesos institucionales, permitiendo definir y desarrollar

acciones de mejora continua de la calidad de estos y sus resultados.

Los Comités de Calidad de cada Facultad son responsables de la implementación de los procesos que le son pertinentes, así como del monitoreo de los resultados vinculados a ellos y las oportunidades de mejora que se generen, de acuerdo con los lineamientos del SAIC. La Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad a través de la Dirección de Gestión de la Calidad, coordinará la correcta implementación y seguimiento del cumplimiento del SAIC en los distintos niveles.

## PROGRAMA DE EVALUACIÓN PERMANENTE (PEP)

El Programa de Evaluación Permanente (PEP) es un conjunto de mecanismos que permiten registrar, evaluar, mejorar y dar cuenta de las capacidades institucionales y de cada unidad, para lograr los desempeños esperados a nivel de facultades, carreras y programas.

Se trata de mecanismos, interrelacionados que permiten relevar ciertos procesos críticos, que constituyen una oportunidad de monitoreo y anticipación de desviaciones eventuales, con especial consideración del desarrollo del modelo educativo de la Universidad y los desafíos que este involucra. Los mecanismos considerados en este programa son:

- **Verificación del Procedimiento de Evaluación de Perfil de Egreso:** Proceso de verificación Constatar del cumplimiento de los procesos definidos para prospección, revisión, ajuste, aprobación y socialización del Perfil de Egreso de las carreras y programas que ofrece la institución, asegurando contar con evidencias y respaldos de

la participación de los distintos grupos de interés para la disciplina (empleadores, egresados, actores externos relevantes, nacionales y extranjeros) y que permite asegurar la pertinencia, vigencia y calidad de la formación entregada a nuestros estudiantes.

- **Verificación del Seguimiento de Egresados:** Verificación Constatar de la correcta participación de este grupo de interés en proceso de verificación del perfil de egreso, retroalimentación de este y evaluación de las expectativas y satisfacción de estos, permitiendo monitorear el nivel de logro alcanzado, las condiciones de inserción laboral, la satisfacción del egresado, empleador y la retroalimentación de estos sobre el perfil de egreso respectivo.
- **Sistema de Recogida de Información:** Conjunto sistemático y reglado de acciones de medición periódicas y análisis cualitativos, que a partir de la interacción con actores claves, y en todos los niveles de los distintos procesos del quehacer universitario, busca , proporcionar información

sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, de la calidad de los servicios, de los niveles de satisfacción, constituyendo un insumo y para robustecer la adecuada toma de decisiones en todos los niveles, generando la posibilidad de mejora en los procesos.

- **Memoria Anual:** Proceso que permite realizar seguimiento y mejora a los programas formativos a través del desarrollo de Memorias con carácter anual, en los que se sistematizan los resultados de la implementación de la oferta académica, con especial énfasis en los procesos relacionados con la habilitación, ejecución y resultados, permitiendo identificar debilidades y oportunidades de mejora que impacten los resultados de aprendizaje de los alumnos.

- **Auditoría Académica:** Proceso que permite verificar el grado de cumplimiento de las Unidades Académicas sobre los criterios de evaluación externos (agencias acreditadoras nacionales e internacionales) e internos (requerimientos específicos) para programas académicos de pre y postgrado, con el fin de identificar aspectos que requieran ajustes para mejorar su desempeño.

- **Planes de Mejora:** Ejercicio de análisis crítico que permite proponer y formular acciones de mejora que respondan a superar debilidades o brechas detectadas. Estos se llevan a cabo a nivel de

carreras y se articula con el proceso de formulación, validación, implementación y evaluación de planes de mejora, el cual establece criterios y actividades críticas para la formulación, validación, implementación y evaluación de planes de mejora que permitan orientado a alcanzar los objetivos propuestos en torno a debilidades detectadas y/o implementar oportunidades de mejoramiento frente a brechas en procesos, resultados u otros criterios de calidad. Se lleva a cabo un seguimiento y evaluación periódica de los planes que permite actualizar, ajustar y evidenciar su grado de cumplimiento para el logro de la mejora continua.

- **Seguimiento de Egresados:** Verificación de la correcta participación de este grupo de interés en proceso de verificación del perfil de egreso, retroalimentación de este y evaluación de las expectativas y satisfacción de estos, permitiendo monitorear el nivel de logro alcanzado, las condiciones de inserción laboral, la satisfacción del egresado, empleador y la retroalimentación de estos sobre el perfil de egreso respectivo.

- **Autoevaluación para Certificación Externa:** Coordinar y acompañar a las carreras en el desarrollo de los procesos de certificación externa, tanto nacionales e internacionales, con el fin de dar fe pública de la calidad de los programas ofrecidos.

## SISTEMA DE ANALISIS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL (SADI)

Este sistema aglutina la sistematización, gestión y análisis de los indicadores de gestión y de resultados en los distintos ámbitos de la Universidad, como son docencia, investigación, vinculación con el medio, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones en todos los

niveles organizacionales. Lo anterior, a partir de la entrega de información fiable, oportuna y pertinente para favorecer la eficacia institucional. En su ámbito de acción está el diseño y validación de indicadores, así como del análisis del contexto (otros organismos de Educación Superior

nacionales y del extranjero) para el diseño y propuesta de estándares de calidad.

Tanto la planificación como el seguimiento del nivel de logro, a nivel de procesos como de resultados, debe estar basado en un trabajo de análisis institucional, fundado en evidencia construida a partir de datos e información válida, confiable, verificable, que orienten una toma de decisiones de calidad.

El Sistema de Análisis Para el Desarrollo Institucional (SADI) se orienta a apoyar y gestionar los siguientes procesos:

- Gestión y análisis de información cuantitativa y cualitativa para contribuir a la toma de decisiones efectiva en todos los niveles de la organización.
- Provisión de estudios prospectivos para el desarrollo institucional, incluyendo oferta académica, desarrollo de sedes, análisis financiero, requerimientos de académicos, infraestructura, bibliografía y otros.
- Apoyo a los procesos de planificación estratégica y desarrollo institucional a partir de la generación del levantamiento, procesamiento, interpretación y análisis de información relevante para la toma de decisiones, de acuerdo con las dimensiones establecidas en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad SAIC.
- Elaboración de reportes sobre indicadores críticos de desempeño institucional en los ámbitos académicos y de gestión para apoyar la toma de decisiones en los niveles estratégico, táctico y operacional.
- Análisis y estudios de tendencia en educación superior y comparación de instituciones a partir de información pública consolidada y levantamientos propios.
- Sistematización, validación y distribución de

información corporativa de tipo académico e institucional a organismos reguladores, rankings nacionales e internacionales, medios de comunicación, así como audiencias internas y externas.

- Apoyo en el diseño de una arquitectura de gestión de información institucional, acoplada a los sistemas de gestión de información corporativos.
- Contribución al diseño de mecanismos de aprendizaje institucional.
- Prospección de buenas prácticas internacionales para el mejoramiento de indicadores corporativos.

Con el Sistema de Análisis para el Desarrollo Institucional (SADI) se busca, en definitiva, no solo dar respuesta a los requerimientos de información y análisis de datos que son propios a las áreas de análisis institucional, sino además incorporar una perspectiva más holística de los procesos, donde el análisis institucional cumple un rol de articulación y canalización de información pertinente para una toma de decisiones basada en evidencia y no en opiniones ni percepciones.

## ESTRUCTURA DE APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Para una adecuada implementación del Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile, se ha dispuesto como entidad responsable a la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, la cual cumple un rol de facilitador y promotor de una cultura de calidad, al tiempo que apoya la evaluación y los procesos de certificación externa. Asimismo, le corresponde registrar, analizar, interpretar y difundir en forma oportuna y eficiente, la información sobre el funcionamiento de la Institución, con el objetivo de apoyar los procesos de planificación, evaluación y mejoramiento continuo. Desde esta Vicerrectoría y sus unidades dependientes<sup>3</sup>, se desarrollan

estrategias para fortalecer los procesos y mecanismos, que permitan velar por los resultados propuestos para el desarrollo institucional, así como los criterios y estándares nacionales e internacionales.

Al trabajo de esta unidad de carácter centralizado y sus estructuras dependientes, se agregan comités de calidad y coordinaciones de aseguramiento de la calidad por facultad, permitiendo con ello que la lógica de auto replicabilidad que se encuentra a la base del modelo tenga un adecuado despliegue en las unidades académicas de base.



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE CHILE

DUC IN ALTUM

## Modelo de Aseguramiento de la Calidad

U A