



## El desafío de la cultura de la calidad



La nueva Ley de Educación Superior (ley 21.091) viene a significar un giro relevante en cuanto al aseguramiento de la calidad en educación superior. Ello pues, centra la atención en el cumplimiento de **criterios y estándares de calidad**, referidos a recursos, procesos y resultados; así como también al análisis de los mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad.

La acreditación institucional tendrá el carácter de **integral**, esto es, considera la evaluación de la totalidad de las sedes, funciones y niveles de programas formativos que ofrece la institución, incorporando para ello una selección de carreras y/o programas de pre y postgrado que serán evaluados en la acreditación institucional, sin que esto signifique una acreditación de los programas que se incluyen.

Esto último parece razonable, toda vez que la evaluación de la dimensión docencia- que en la nueva ley no distingue entre pre y postgrado- incorpora además los resultados del proceso de formación, permitiendo por esta vía la revisión de los resultados de aprendizaje, niveles de logro y satisfacción de los grupos de interés del grupo de carreras y programas seleccionados.

Asimismo, la acreditación de carreras deja de existir hasta el 2025, manteniéndose con carácter de obligatorio solo

para las carreras de pedagogía, medicina, odontología, programas de doctorado, especialidades médicas y odontológicas.

No obstante, la ley incorpora la necesidad de que la institución cuente con un **sistema interno de aseguramiento de la calidad**, el que debe abarcar la totalidad de las funciones que la institución desarrolla, debiendo aplicarse sistemáticamente en todos los niveles y programas cuestión que implicará procesos desplegados permanente, a partir del cual se podrá dar continuidad a los procesos de autoevaluación en todas las carreras, seguimiento sistemático de los planes de mejoramiento continuo, tanto para las futuras acreditaciones integrales, como para las opciones de certificaciones externas de calidad a las que podamos optar con agencias especializadas, nacionales e internacionales, en las distintas disciplinas.

El nuevo modelo de aseguramiento de la calidad que dispone la ley no hace sino profundizar en la instalación de una **cultura de calidad**, basada en el **compromiso de cada integrante** de la comunidad universitaria en torno a la búsqueda del mejoramiento continuo, a partir del cual, cada unidad pueda alcanzar resultados que generen la satisfacción de necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés.

## Excelencia y Calidad



*El aseguramiento de la calidad debe ser un principio permanente y transversal a toda la Universidad.*

Estimada Comunidad Universitaria:

Durante los últimos años hemos dado pasos importantes en fortalecer y profundizar las políticas y mecanismos de autorregulación y de aseguramiento de la calidad. **Nos corresponde ahora dar muestra de la efectividad de estos.**

Durante el 2018 comenzamos el proceso de autoevaluación institucional con miras a renovar nuestra acreditación ante la CNA Chile.

Para ello, impulsamos la realización de talleres, jornadas y diálogos de autoevaluación en Temuco, Talca y Santiago, buscando que la particular mirada de cada uno de ustedes estuviera representado.

Quiero expresar el agradecimiento a todos quienes han participado de las distintas instancias de evaluación interna, especialmente, a quienes dirigieron y fueron parte de los Comités de Autoevaluación.

Estas instancias, las diseñamos con la convicción de abrir espacios colaborativos para una discusión **objetiva, crítica y reflexiva** sobre cómo hemos avanzado en el despliegue y consolidación de nuestro proyecto institucional, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoramiento.

Ustedes han sido los principales actores del proceso, dando sobrada muestra de experiencia y liderazgo en sus respectivas áreas de desempeño. Sé que fue un trabajo intenso y no me cabe duda de que el resultado será una valiosa contribución al objetivo final que es dar garantía pública de nuestra calidad.

Aún nos queda camino por recorrer, y necesitamos de la participación de todos. Así que los invito a renovar ese compromiso para que juntos construyamos Más Universidad.

Un afectuoso saludo,

**Dr. Teodoro Ribera Neumann**  
Rector

# ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

## Vicerrectoría para los nuevos desafíos del sistema universitario

### Excelencia en generación de conocimiento, investigación, innovación y vinculación con el entorno.

Con la nueva ley de educación superior, que entró en vigencia en mayo pasado, la acreditación deja de ser voluntaria. El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad cambia su foco hacia el nivel de desarrollo de las instituciones y sus resultados.

Esta norma da cuenta de las nuevas exigencias que la sociedad y las políticas públicas imponen al sistema universitario en materia de gestión de calidad.

Como resultado natural de ese entorno más desafiante y de nuestra maduración institucional, la Universidad Autónoma de Chile ha replanteado su enfoque de

evaluación con fines de acreditación para dar paso a una nueva Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.

Esta decisión busca fortalecer la cultura de la calidad permanente y transversal a toda la Universidad, a través de la implementación de políticas y mecanismos de autorregulación cada vez más profundos y complejos.

Su Vicerrector, Hernán Viguera, explica que "el foco de la educación superior hoy es la búsqueda una cultura de calidad, desplegada en todo el quehacer institucional y en cada unidad y nivel de nuestra institución. Hemos trabajado durante todo el 2018 en el diseño de un sistema interno de aseguramiento de la calidad, que permita instalar estándares de calidad que nos permitan ser más competitivos tanto a nivel nacional e internacional".

El desafío del nuevo enfoque de aseguramiento de la calidad implica el compromiso de todos quienes formamos parte de la Universidad Autónoma de Chile, es una apuesta por un salto hacia la excelencia.

### Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad



## PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

**+550**

**participantes directos**  
en talleres y Comités  
Temuco, Talca,  
Santiago

**+344**

**fortalezas Identificadas**  
por Comités

**+287**  
**propuestas de mejora**

**12**  
**Comités**

Temuco, Talca,  
Santiago

2018  
**5.875**  
Estudiantes  
2014  
5.380

2018  
**1.384**  
Académicos  
2014  
890

2018  
**114**  
Empleadores  
2014  
66

2018  
**600**  
Colaboradores  
2014  
153

2018  
**2.302**  
Titulados  
2014  
235



**SABÍAS QUÉ?**

**91,4%**

de los alumnos encuestados reconoce a la Universidad Autónoma de Chile como una institución seria y de calidad.

## LAS CLAVES DE LA AUTOEVALUACIÓN 2018

La Universidad Autónoma de Chile inició este año su cuarto proceso de autoevaluación con fines de acreditación, con el objetivo de dar garantía pública de la eficacia de sus políticas, mecanismos, procesos, procedimientos y sus resultados.

El proceso de evaluación interna incorporó directamente y/o mediante consultas a los distintos estamentos de nuestra comunidad universitaria, constituyendo desde ya en uno de los procesos más participativos de nuestra institución.

En enero de este año la Universidad se realizaron jornadas de reflexión de reflexión en Temuco, Talca y Santiago, en los que participaron 280 directivos, académicos y equipos de gestión.

Entre abril y julio, 12 comités de autoevaluación, integrados por 276 representantes de distintos estamentos, incluidos estudiantes, analizaron las prioridades, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoramiento en todas las áreas del quehacer institucional.

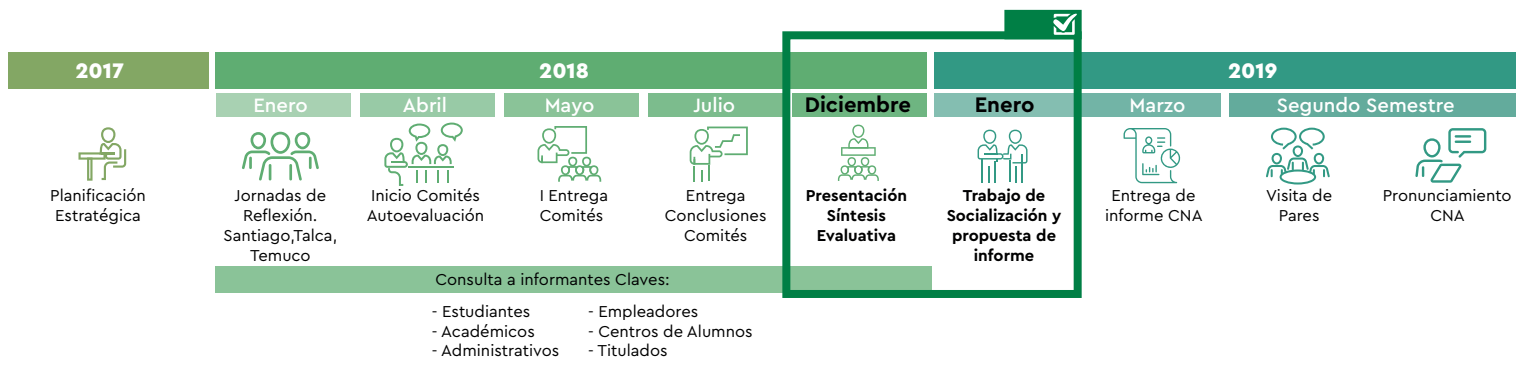
El alto nivel de participación, la cobertura de la información recogida y la profundidad del análisis y sus conclusiones, son elementos distintivos del actual proceso, resultado de una identificación rigurosa y precisa de los informantes clave y de las unidades en que radican los procesos de toma de decisión e implementación.

Las conclusiones de esos grupos de trabajo son insumos fundamentales para el Informe Final de Autoevaluación y el plan de mejoramiento, que integra también los reportes de las Vicerrectorías corporativas de área.

Todo el proceso de evaluación interna es supervisado por una Comisión de Autoevaluación Institucional, y dirigido por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.



# ASÍ SE DISTRIBUYERON LOS COMITÉS DE AUTOEVALUACIÓN



# JORNADA COMPLETA EQUIVALENTE (JCE)

## Experiencias formativas de calidad

Los docentes son uno de los elementos clave del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por lo mismo, la Universidad promueve el desarrollo de un cuerpo académico gestor de su trabajo de aula y conocedor de la didáctica para la educación superior que le permita diseñar, mediar y evaluar el trabajo de los estudiantes.

Con una relación de 23 estudiantes por Jornada Completa Equivalente (JCE) en la Universidad Autónoma de Chile, "la cantidad de estudiantes en aula es la apropiada para una educación personalizada", explica la directora de Odontología en Temuco, Dra. Anna María Botto, quien formó parte del comité Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, Resultados de Aprendizaje y Servicios Estudiantiles.

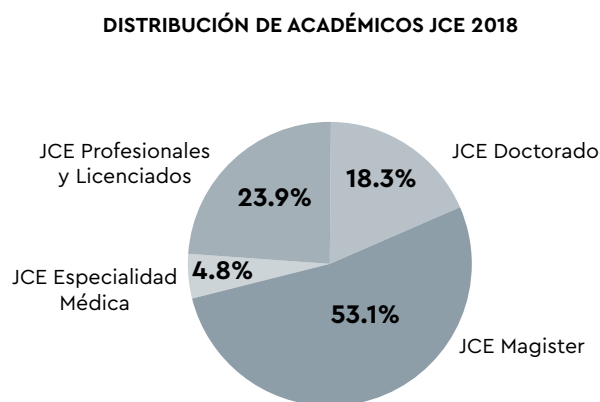
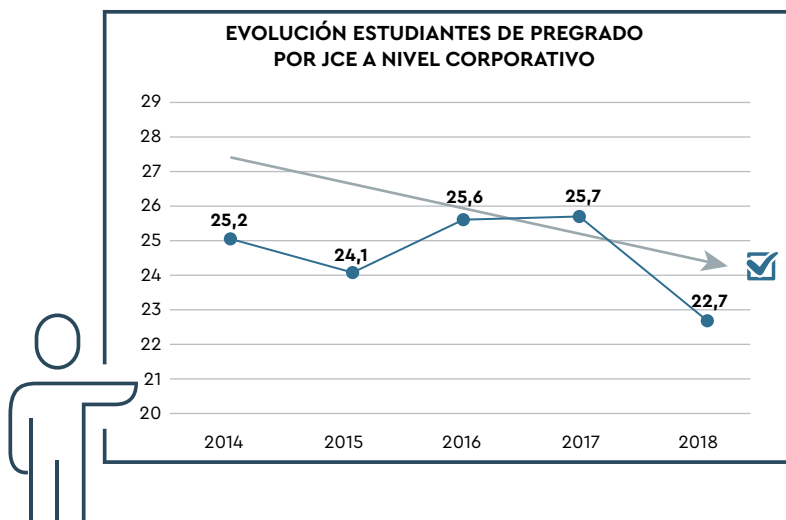
Este indicador permite homologar el tiempo de dedicación laboral de cada profesor. Así, mientras menor es el número de alumnos por docente JCE, más productivo tiende a ser el proceso de enseñanza-aprendizaje.

"De esta relación docente-estudiante y horas contratadas, podemos deducir que disponemos del capital humano necesario para cumplir el itinerario formativo y llegar al perfil de egreso declarado".

"El profesor -añade- es un mediador para el logro de desempeños o resultados de aprendizaje y para hacerlo de buena manera debe disponer del tiempo suficiente para resolver inquietudes sobre los contenidos abordados y orientar el trabajo individual".

Preservar e incrementar los niveles de calidad es un compromiso de la Universidad. Por ello, cuando se incorporó a la política pública de gratuidad, el año 2015, conllevó aumento de matrícula en algunos casos, y consecuentemente se incorporaron nuevos profesores de manera de mantener el estándar de calidad institucional.

En paralelo, implementó una serie de instrumentos para medir la productividad académica, no sólo en términos de docencia sino también en actividades de extensión universitaria e investigación.



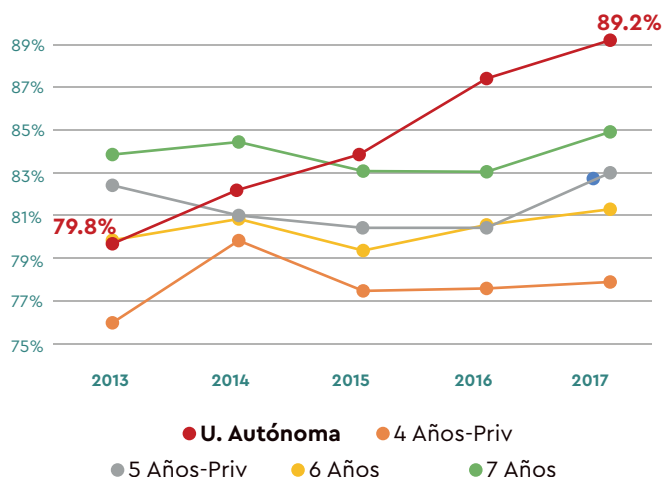
Fuente Gráficos: Dirección de Análisis Institucional – Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad



## RETENCIÓN ESTUDIANTIL

### Compromiso con la progresión y logros de los estudiantes

**Tasa de Retención 1° año U. Autónoma vs Promedio de Instituciones agrupadas de acuerdo a años de acreditación.**



El compromiso con la progresión y el logro de los estudiantes constituye un sello de la Universidad.

Este indicador ha evidenciado un aumento sostenido durante los últimos años en especial a partir del 2013. Ello se explica, entre otros aspectos, por la mayor selectividad de ingreso y la eficiencia de los mecanismos y dispositivos del Sistema de Gestión Pedagógica (SGP) orientado a subsanar las brechas del perfil real de los estudiantes de primer año.

"Uno de ellos son las Comunidades Académicas que, al integrar a docentes de distintas asignaturas, favorecen una mayor articulación de la gestión pedagógica", señala la directora de Enfermería en Talca, Janet Vargas, quien integró el comité Modelo Educativo, Pertinencia de Oferta Académica, Perfil de Egreso e Innovación Curricular.

A partir de la caracterización del perfil de ingreso y de una evaluación diagnóstica por asignatura, las Comunidades planifican diversas acciones metodológicas y evaluativas, realizando derivaciones al Sistema de Acompañamiento Académico Complementario (SAAC) en caso de ser necesario.

"Cuando se detectan estudiantes que requieren más apoyo, se activan herramientas como tutorías de pares, ayudantías y talleres psicopedagógicos grupales e individuales, que los ayudan a planificar y desarrollar métodos y estrategias de estudio, a reforzar los aprendizajes en asignaturas críticas y a insertarse en la vida universitaria".

A su juicio, "estos dispositivos definitivamente inciden en la retención y progresión curricular. Hay un equipo docente con una cultura de puertas abiertas, que conoce a sus estudiantes y que quiere que les vaya bien".



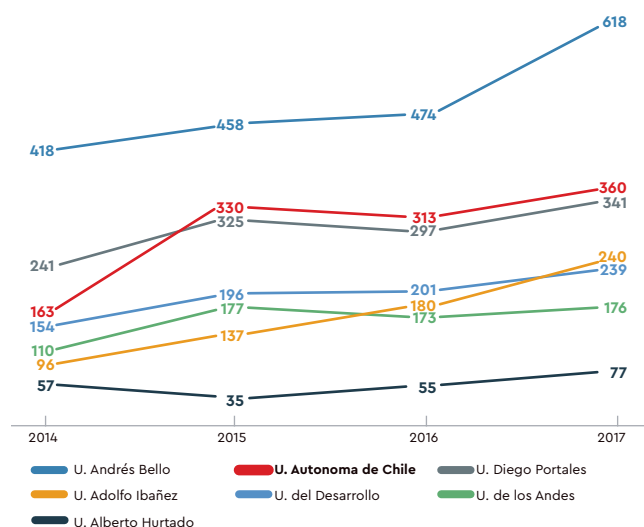
Fuente: Dirección de Análisis Institucional -Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, a partir de Informe de Retención de Primer Año 2018, SIES - MINEDUC.



# IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN

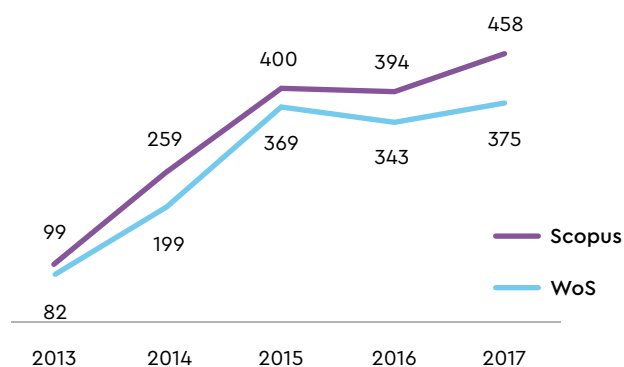
## Segunda universidad privada en publicaciones científicas

**Evolutivo publicaciones WoS 2014–2017**  
U. Autónoma de Chile e instituciones de referencia



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad sobre la base de información SIES MINEDUC

**Publicaciones Científicas**  
Universidad Autónoma de Chile



Desde el año 2012, la Universidad Autónoma de Chile ha avanzado gradualmente hacia una institución cada vez más compleja a través de la investigación científica, consolidándose hoy como una de las universidades privadas con mayor productividad científica.

A medida que avanzaba en la instalación de esas capacidades, incrementó su posición relativa en el sistema de educación superior a partir de indicadores de productividad científica.

"En un período relativamente corto, hemos llegado a ser la segunda universidad privada con más publicaciones científicas Scopus al finalizar el 2017, fruto de políticas y mecanismos claros en esta materia". señaló la directora del Instituto de Ciencias Químicas Aplicadas, Dra. María Luisa Valenzuela.

"Nuestra Universidad hizo una inversión sustantiva en capital humano avanzado, al incorporar a investigadores jóvenes con grado de Doctor para la docencia y con claras proyecciones en investigación".

En ese contexto, el trabajo científico permite un mejor manejo del conocimiento acumulado en las disciplinas, mejorando la docencia de pre y posgrado. Además, contribuye a la consolidación de comunidades científicas internas y al desarrollo de redes de cooperación con importantes instituciones de educación superior nacionales y extranjeras.

La Dra. María Luisa Valenzuela fue coordinadora del Comité de Autoevaluación en Investigación: consistencia, condiciones operación, aseguramiento de la calidad y evaluación de impacto".

Fuente: Scopus ([www.scopus.com](http://www.scopus.com), consultado el 13 de noviembre de 2018), Web of Knowledge ([www.webofknowledge.com](http://www.webofknowledge.com), consultado el 13 de noviembre de 2018), Unidad de Análisis Institucional (Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad)

## DECANO DE CIENCIAS DE LA SALUD

*"El Diálogo nos permite mirar en conjunto al futuro"*



Una de las principales fortalezas de los Comités de Autoevaluación fue la "gran representatividad" de los distintos estamentos de la Universidad en Temuco, Talca y Santiago.

Así lo señaló el Dr. Jorge Las Heras, Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud y coordinador del grupo de trabajo Cuerpo Docente y Libertad Académica.

"El diálogo tenía como único objetivo mirar hacia adelante de qué forma nuestra institución debe avanzar para constituirse en la Universidad de calidad que todos queremos".

"Realmente estoy muy contento con el resultado de estos comités. Fue un ejercicio extraordinario" y un aporte significativo a la identificación de las fortalezas y debilidades.

A su juicio, la autoevaluación permanente es el camino para seguir avanzando en calidad "en todos los ámbitos donde la Universidad Autónoma de Chile cumple un rol destacado en nuestro país".

En el comité de autoevaluación Cuerpo Docente y Libertad Académica participaron 24 directores de carrera, equipos de gestión, docentes investigadores y académicos de distintas Facultades.

## DECANA FACULTAD DE EDUCACIÓN

*Autoevaluación como oportunidad para mejorar:  
"Trabajamos con transparencia y confianza"*

Cuatro Comités de Autoevaluación estuvieron abocados al análisis del área de docencia de pregrado. Uno de ellos -integrado por directivos, directores de carrera y docentes- abordó el proceso de enseñanza-aprendizaje, sus resultados y los servicios estudiantiles.

Para la Dra. Cecilia Assael, Decana de la Facultad de Educación y coordinadora de ese grupo de trabajo, el diálogo "crítico y reflexivo" entre distintos estamentos de la comunidad universitaria, es parte fundamental de los procesos de aseguramiento de la calidad.

"En nuestro grupo de trabajo y también en los otros, el espíritu fue de mucho sentido de pertenencia. Es decir, que estábamos haciendo ese ejercicio porque sentimos que somos parte de esta Universidad".

"También lo hicimos con transparencia y confianza, en el sentido de asumir que se trataba de una oportunidad para mejorar".

Para la Dra. Assael, un desafío importante en esa materia es la gratuidad, que amplía la cobertura y a la vez "nos obliga a asegurar la permanencia de los estudiantes y el logro de un perfil de egreso de calidad".



# SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC)

## Planificación, Evaluación y Mejora Continua

La Universidad Autónoma de Chile declara a través de su misión, visión y propósitos un compromiso explícito de promover y fortalecer la cultura de la calidad, mejoramiento continuo y autorregulación en su quehacer como un pilar transversal en el desarrollo institucional.

Así mismo, los cambios en la legislación de Educación Superior movilizan el foco desde la existencia de procesos, a la calidad de éstos y sus resultados promoviendo un camino de desarrollo orientado a la excelencia.

Estos cambios proponen desafíos en todos los niveles de la institución, debiendo asegurar la calidad en todas las disciplinas, considerado los ámbitos de gestión, docencia, investigación y vinculación con el medio.

Para ello, desde la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, estamos trabajando para fortalecer los procesos y mecanismos, que permitan velar por los resultados que nos hemos propuesto para el desarrollo institucional, así como los criterios y estándares nacionales e internacionales, para lo cual se ha desarrollado el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).

### Objetivo del SAIC

El Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad Autónoma de Chile (SAIC) sistematiza, evalúa y lleva a cabo 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 la participación de todos los colaboradores que son responsables – a través de su desempeño – de los resultados de la Institución.

### Alcance SAIC

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.





[LinkedIn !\[\]\(dfbd6b3763a6d1d9afaa974f64e2e4b5\_img.jpg\) /company/calidad-universidadautonomadechile](https://www.linkedin.com/company/calidad-universidadautonomadechile)