

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN INTERNO DE LA CALIDAD

Agosto 2023

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Introducción..... | 3 |
| 2. Concepción de Calidad | 4 |
| 3. Modelo de Gestión de la Calidad | 6 |
| 4. Sistema de Gestión Interno de la Calidad (SGIC-UMCE) | 8 |
| Anexo 1: Hitos de la gestión de la calidad en la UMCE..... | 25 |
| Anexo 2: Directivas para la Gestión de la Calidad..... | 31 |
| Anexo 3: Mecanismos de Autorregulación y Mejora Continua..... | 38 |
| Anexo 4: Implementación SGIC-UMCE..... | 42 |

Documento elaborado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación. En la redacción de contenidos se ha considerado la perspectiva de género para evitar discriminaciones, de este tipo, que pueden manifestarse en el uso del lenguaje.

1. Introducción

La UMCE como Universidad referente en el ámbito educativo en Chile y como formadora de profesores y profesionales, ha asumido desde siempre el compromiso con la calidad en educación en sincronía con la evolución del Sistema de Educación Superior Chileno.

En conexión con esta responsabilidad, la edición año 2023 del SGIC-UMCE constituye un ejercicio de integridad institucional y una etapa más del proceso de mejora continua de la calidad de esta¹, cuyo objetivo es instalar mecanismos permanentes de autorregulación y mejora continua² en la Institución para garantizar el cumplimiento de sus propósitos y orientar la gestión según desempeños de excelencia de acuerdo al nuevo modelo de acreditación institucional, de carreras y programas académicos, más exigente que el anterior, basado en nuevas dimensiones, criterios y estándares, y en la conformación de una cultura de la calidad.

El alcance del sistema es transversal en la Institución, su finalidad es mejorar la eficiencia de la gestión institucional, potenciar y ampliar la gestión de la calidad y lograr que cada integrante de la comunidad universitaria la asuma como su propia responsabilidad.

El sistema es crucial para la Universidad al garantizar el cumplimiento de sus propósitos y la mejora continua con relación a los nuevos estándares de calidad del sistema de educación superior y a las regulaciones y estado

de desarrollo de su medio relevante, sobre la base de principios de una cultura de la calidad.

El beneficio principal del SGIC-UMCE es que organiza el sistema institucional para la mejora constante de la calidad hacia la excelencia, lo que conduce a una mayor eficiencia, satisfacción de estudiantes, académicos y funcionarios, y a una reputación sólida acorde a la visión institucional de “Ser la Universidad referente en el ámbito educativo a nivel nacional e internacional en clave latinoamericana, vinculando los saberes de los territorios, comprometida con la transformación social e impactando en políticas públicas nacionales.”

Este documento comienza describiendo la concepción de calidad y el modelo de gestión de la calidad que constituyen las referencias operacionales del Sistema. A continuación, se caracteriza el SGIC-UMCE a través de sus políticas, objetivos, alcance, medio relevante, el ciclo de mejora continua que aplica a todos sus procesos, la gobernanza del sistema, los estándares de calidad, la cultura de la calidad que el sistema debe potenciar, los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, y los específicos de gestión de la calidad.

Lo invitamos a analizar detenidamente esta propuesta de actualización del SGIC-UMCE y compartir sus observaciones³ para asegurar la eficacia del Sistema en el logro de sus objetivos y fines.

¹ Una síntesis de este desarrollo se presenta en el

Anexo 1: Hitos de la gestión de la calidad en la UMCE.

² De acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional, PDEI-2030.

³ Se realizarán jornadas de difusión y simultáneamente consultas online para recoger las observaciones de esta actualización del SGIC-UMCE.

2. Concepción de Calidad

La UMCE, en tanto Universidad del Estado, requiere dotarse de un concepto de calidad que potencie el quehacer de su comunidad universitaria en armonía con su entorno relevante, en función de sus propósitos, principios, criterios propios de calidad y otras características que constituyan su identidad.

De acuerdo con ello, se propone utilizar un concepto de calidad⁴ basado en el nivel en que un conjunto de atributos valorables⁵ de la Institución es consistente⁶ con sus directrices⁷, con las regulaciones y estado de desarrollo de su medio relevante y con las dimensiones, criterios y estándares de calidad⁸, del Sistema de Educación Superior Chileno y aquellos que establezca la propia UMCE.

⁴ Este concepto operacional de calidad ha sido propuesto por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad a partir del texto: "[Un modelo de sistema institucional de aseguramiento de la calidad](#)". Págs. 144 - 169 (CINDA, 2007) y las definiciones del Art. N°.17 y 17 bis de la Ley 20.129, que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

⁵ Los atributos valorables son características de los componentes del sistema institucional, que son evaluables por criterios y estándares de calidad internos y externos.

⁶ La consistencia puede ser entendida como coherencia, correspondencia, congruencia, compatibilidad, armonía, concordancia, sincronía, etc.

⁷ El término "directrices" se utiliza para identificar la misión, el propósito, la visión, las políticas, el plan de desarrollo institucional, normativas y reglamentos universitarios.

⁸ Las dimensiones de evaluación del sistema de educación superior están definidas en la Ley 20.129, en tanto los criterios y estándares de calidad que formula esta Ley son establecidos por CNA Chile y estarán vigentes a partir de octubre de 2023.

Los atributos valorables se encuentran en los propósitos, políticas, reglamentos, recursos, mecanismos, procesos y resultados⁹ de la Institución¹⁰.

Las regulaciones corresponden a las políticas y normas que inciden o impactan el quehacer institucional. El estado de desarrollo se refiere a la condición actual del medio relevante e incluye la proyección de cómo se espera que se desarrolle en el futuro¹¹. El medio relevante corresponde al Territorio Educativo Amplio, de acuerdo con la Política de Vinculación con el Medio UMCE, e incluye los medios disciplinares, académicos, profesionales¹² y el Sistema de Educación Superior Chileno.

Los criterios de calidad enuncian principios generales de calidad aplicables a los atributos valorables de la Institución, en aspectos específicos de cada dimensión de evaluación. Los estándares describen niveles progresivos de desempeño por cada criterio de calidad.

⁹ En este documento el término "resultado" se utiliza de manera general para representar la salida o consecuencia de un proceso, el logro de un objetivo, así como sus efectos, contribuciones e impactos.

¹⁰ Se incluyen en el término Institución, sus funciones, carreras y programas académicos.

¹¹ A partir de la caracterización de autoevaluación con fines de acreditación de CNA Chile, planteada en las guías procedimentales para la acreditación institucional, de carreras y programas académicos, disponibles en https://www.cnachile.cl/noticias/paginas/nuevos_cye.aspx

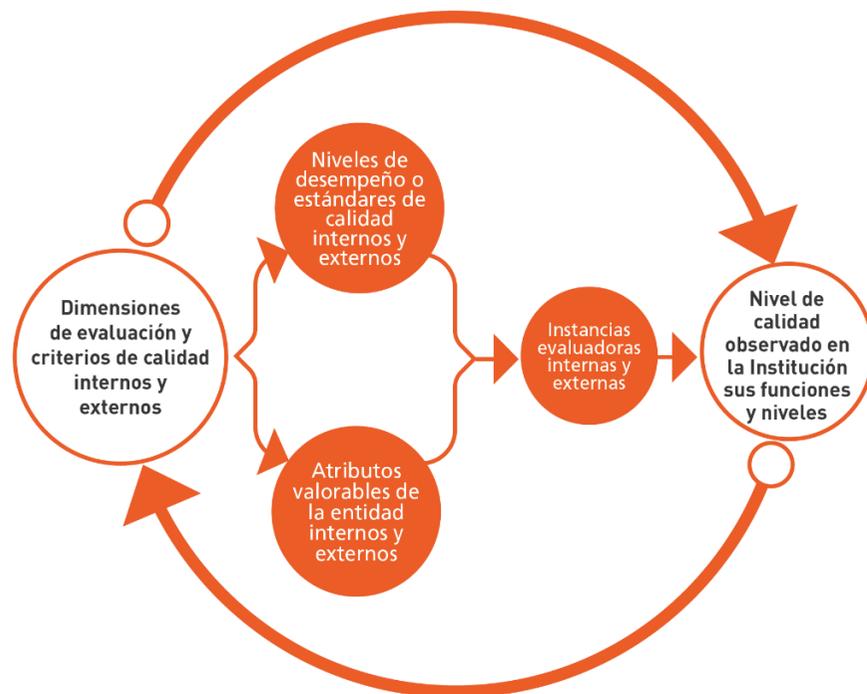
¹² El medio disciplinar se refiere al ámbito específico de conocimiento y estudio de una disciplina académica en particular. El medio académico corresponde al entorno en el que se desarrolla la enseñanza y el aprendizaje formal de las disciplinas. El medio profesional se refiere al ámbito en el que los titulados, graduados y profesionales aplican los conocimientos y habilidades adquiridos en su formación académica para resolver problemas y desafíos del mundo laboral y del trabajo.

Una representación gráfica de esta explicación se puede ver en la Imagen 1: Esquema de criterios de calidad UMCE.

En este esquema, las dimensiones de evaluación y criterios de calidad se vinculan a dos grupos de componentes necesarios para evaluar la calidad: 1) la serie progresiva de estándares que se pueden atribuir a la Institución, sus funciones y programas y 2) los atributos valorables que se evalúan con ellos.

Las instancias evaluadoras tienen el rol de determinar el nivel específico de desempeño o estándar, que corresponde al desempeño observado en la Institución, sus funciones y programas académicos.

Imagen 1: Esquema de criterios de calidad UMCE



3. Modelo de Gestión de la Calidad¹³

El modelo¹⁴, se fundamenta en la cultura de la calidad¹⁵, la autorregulación¹⁶, la mejora continua¹⁷ y su gestión integrada para asegurar la calidad¹⁸ en la Institución.

La gestión basada en estos fundamentos y enfocada en procesos asegura la coherencia del sistema institucional - directrices, procesos, mecanismos, personas, recursos y resultados - con las regulaciones y el estado de desarrollo de su medio relevante.

Los procesos se mejoran continuamente mediante etapas de planificación, realización, evaluación y mejora, reforzando transversalmente la autorregulación, la cultura de la calidad y el aseguramiento de esta, en torno a la excelencia según los estándares de calidad del Sistema de Educación Superior Chileno y los que establezca la propia Institución.

¹³Los conceptos utilizados en esta sección en general corresponden a CNA-Chile, 2022, "Orientaciones para el uso de criterios y estándares de calidad del Subsistema Universitario en Procesos de Autoevaluación", disponible en https://www.cnachile.cl/noticias/Paginas/nuevos_cye.aspx

¹⁴ El concepto de modelo se utiliza como marco teórico referencial para el diseño y la mejora del SGIC-UMCE. A partir de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/modelos-de-calidad>, revisado el 27/03/2023.

¹⁵ Entendida como el conjunto de valores, creencias, expectativas, prácticas y compromisos con la calidad, compartidos y aplicados por la comunidad en todos los ámbitos del quehacer de la institución, que se apoyan en elementos y procesos estructurales y de gestión, y que conducen al mejoramiento continuo y progreso de la Institución, la autorregulación y transparencia del sistema de educación superior. (CNA-Chile, 2022)

¹⁶ Capacidad de cumplir sostenidamente con sus propósitos, evaluando, ajustando y retroalimentando sus políticas, procesos, estructuras y sistemas para la toma de decisiones

Así, la Institución logra la excelencia en la calidad, de forma que sus recursos, procesos, mecanismos y resultados son consistentes con sus directrices y con las regulaciones y el estado de desarrollo del medio académico, disciplinar, profesional y del Sistema de Educación Superior Chileno.

Este modelo es objeto autoevaluación y aprendizaje para profundizar la mejora continua, la autorregulación y la cultura de la calidad en la institución, sus funciones, carreras y programas.

La autoevaluación¹⁹ implica el análisis crítico de la consistencia del sistema institucional con sus propias directrices, con las regulaciones y el estado de desarrollo del medio relevante y con los estándares de calidad.

El aprendizaje se entiende como la competencia institucional de crear, adquirir y transferir conocimientos, generados colectivamente para reforzar o ajustar funciones, niveles y procesos para atender e innovar, simultáneamente, el medio relevante, dando lugar a la mejora continua.

y el mejoramiento continuo de sus resultados, en un contexto de cambio permanente. (CNA-Chile, 2022)

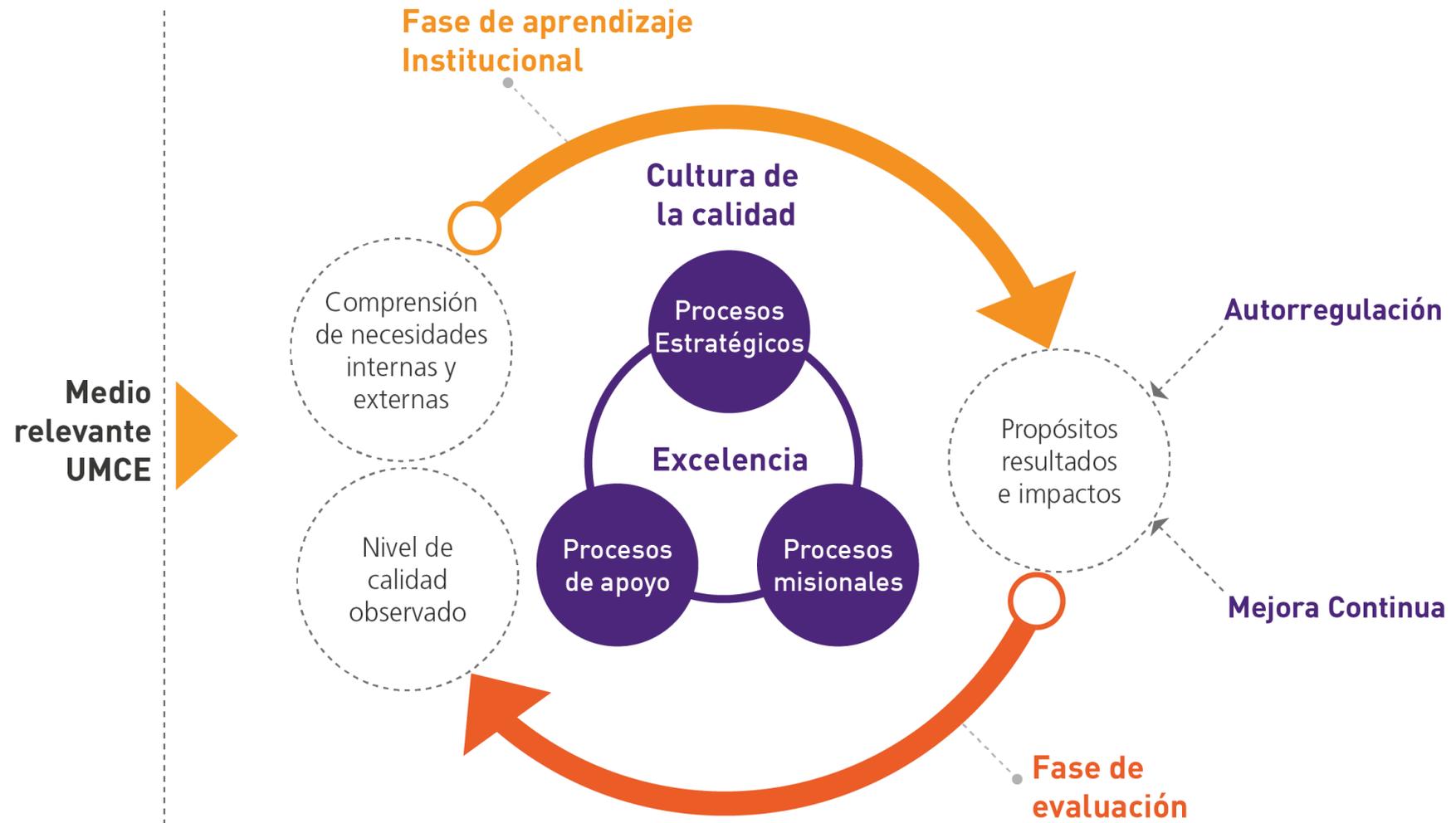
¹⁷ Proceso permanente de evaluación, retroalimentación y ajuste del quehacer de la Institución, con el propósito de incrementar su calidad. La mejora continua es evidencia de su compromiso con el desarrollo de una cultura de calidad. (CNA-Chile, 2022)

¹⁸ Aseguramiento de la calidad se refiere al conjunto de acciones, orientaciones y prácticas de la Institución, que organiza, transparente y aplica, con el fin de resguardar y asegurar la calidad en todas las funciones del quehacer y otorgar garantía pública de ella a la sociedad. (CNA-Chile, 2022)

¹⁹ La autoevaluación se refiere a un mecanismo participativo que consiste en un examen crítico, analítico y sistemático del cumplimiento de los criterios y estándares, referidos a recursos, procesos, mecanismos y resultados, considerando los propósitos, políticas y reglamentos de la Institución, carreras y programas, las políticas nacionales que regulan su quehacer, el estado de desarrollo de sus disciplinas, su entorno profesional y académico. A partir del Art. N°.16, 17 y 17 bis Ley 20.129 y CNA-Chile, 2022.

En la Imagen 2: Modelo de Gestión de la Calidad, se presentan los principales componentes del modelo.

Imagen 2: Modelo de Gestión de la Calidad



4. Sistema de Gestión Interno de la Calidad (SGIC-UMCE)

4.1. Aspectos Generales

El SGIC-UMCE es un conjunto organizado de elementos interconectados— directrices, procesos, mecanismos, personas, recursos y resultados - que responden al Modelo de Gestión de la Calidad, para garantizar que la Institución, sus funciones²⁰, niveles²¹, programas académicos²² sean consistentes con las directrices institucionales, los estándares de calidad, las regulaciones y el estado de desarrollo del medio relevante.

El SGIC-UMCE está formulado con un enfoque de gestión por procesos, que es una forma sistemática de identificar y comprender el aporte que hace la Institución para cumplir sus propósitos, responder a los estándares de calidad y atender las necesidades del medio interno y externo. El sistema y sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se desarrollan mediante ciclos recurrentes de planificación, realización, evaluación y mejora continua en el marco de una cultura de la calidad, considerando directrices – propósitos, políticas y reglamentos - personas, recursos

²⁰ Las funciones son: 1. Docencia y acompañamiento a la trayectoria formativa, 2. Gestión estratégica y recursos institucionales, 3. Gestión de la calidad, 4. Vinculación con el Medio y Extensión, 5. Investigación, creación y/o innovación y 6. Género, convivencia e inclusión.

²¹ Los niveles en docencia son pregrado, postgrado, diplomados o postítulos. En la estructura organizacional corresponden a Unidades Mayores - Rectoría, Prorectoría, Vicerrectoría, Facultades y Direcciones Superiores- Unidades Intermedias - Departamentos

tecnológicos, técnicos, financieros y físicos, mecanismos de autorregulación y mejora continua, información y conocimiento.

4.2. Componentes del SGIC-UMCE

a. Políticas del Sistema

La Política de Gestión de la Calidad²³ constituye la orientación estratégica que guía el funcionamiento del SGIC-UMCE de manera consistente con los propósitos institucionales y los desafíos del Sistema de Educación Superior, sobre la base de principios de transversalidad, mejoramiento continuo, innovación, participación e integridad, que se traducen en acciones concretas en este sistema, a través de la gestión de procesos, la implementación de mecanismos, estándares de calidad y la mejora continua en todas las funciones Universitarias, vinculándose con las demás políticas, principios y directrices institucionales para impulsar la implementación de todas ellas en la Universidad.

- y Unidades Menores - Unidades académicas o administrativas no contenidas en los niveles anteriores.

²² De acuerdo con la Ley 20.129, que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (inciso N.º 3 del Art. N.º 18).

²³ Las Políticas y Principios institucionales se presenta en el Anexo 2: Directivas para la Gestión de la Calidad

b. Objetivo del SGIC-UMCE

Instalar mecanismos permanentes de autorregulación y mejora continua²⁴ en la Institución, sus funciones, procesos y programas académicos para garantizar el cumplimiento de sus propósitos, políticas y reglamentos y orientar la gestión según desempeños de excelencia consistentes con los estándares internos y externos de la calidad, las políticas nacionales que regulan o impactan su quehacer, el estado de desarrollo del Sistema de Educación Superior Chileno, su medio disciplinar, académico y profesional.

La finalidad del sistema es mejorar la eficiencia de la gestión institucional, lograr que cada miembro de la universidad asuma la calidad como su propia responsabilidad y que la universidad oriente todo su quehacer hacia ella.

c. Alcance

El SGIC-UMCE abarca todas las funciones que desarrolla la institución y debe aplicarse en todos sus niveles, programas académicos y procesos. Además, el sistema y sus componentes deben orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional²⁵.

²⁴ Este objetivo corresponde al objetivo estratégico del ámbito “Aseguramiento Interno de la Calidad” del PDEI-2030. Los principales mecanismos de este tipo se presentan en el Anexo 3: Mecanismos de Autorregulación y Mejora Continua.

²⁵ De acuerdo con lo que establece el inciso N.º 3 del Art. N.º 18 de la Ley 20.129.

²⁶ Dado el alcance transversal del SGIC – UMCE su medio relevante es el de la Institución. Las definiciones del medio externo e interno relevante para la Institución se encuentran consignadas en la Política de Vinculación con el Medio UMCE.

d. Medio Relevante

El Medio Externo Relevante de la UMCE²⁶ “es un territorio educativo amplio²⁷ que está conformado por comunidades, instituciones educativas de distinta naturaleza, de salud, actores públicos y privados y organizaciones de la sociedad civil”, que incluye los medios disciplinares, académicos, profesionales y el Sistema de Educación Superior Chileno.

El Medio Relevante Interno corresponde a “todas aquellas unidades que conforman la estructura interna de la UMCE”. El medio interno caracteriza la identidad y la cultura de la UMCE, está constituido por los niveles orgánicos y formativos, las funciones, procesos y relaciones entre ellos y las personas pertenecientes a los estamentos estudiantil, académico y administrativo.

Son Actores Estratégicos, “aquellos agentes del medio interno y externo que realizan funciones que están en sintonía con el quehacer institucional y que, en el trabajo colaborativo, constituyen un aporte para el cumplimiento de los propósitos de la Vinculación con el Medio UMCE²⁸, contribuyendo, en consecuencia, con el cumplimiento de la misión y visión institucional.”

Se constituyen como población beneficiaria/depositaria final, interna y externa a quienes reciben beneficio directo del resultado de la generación

²⁷ “Territorio educativo” corresponde al espacio que se produce por las relaciones sociales y que, a su vez, las contiene, otorgando lugar, pertenencia e identidad a las comunidades que lo habitan. (Fuente: Política de Vinculación con el Medio UMCE)

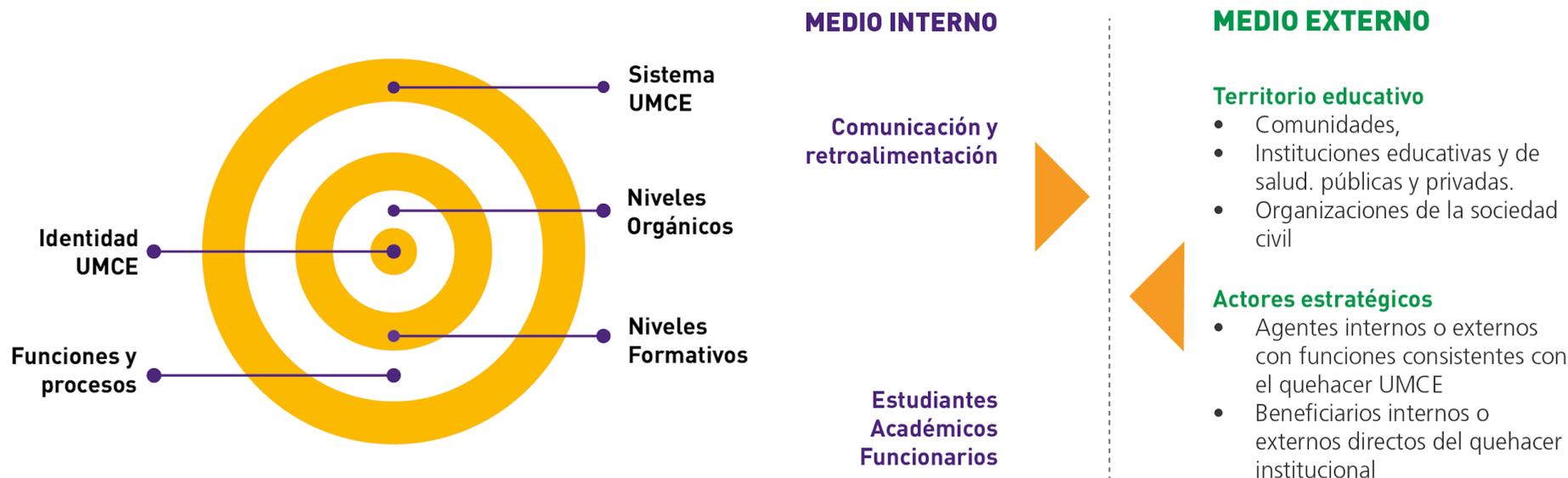
²⁸ El propósito de la Vinculación con el Medio es posicionar a la UMCE en un lugar relevante en el sistema educativo nacional, recogiendo las contribuciones que el medio le ofrece para ajustar su quehacer formativo, la investigación/creación artística y la formación continua.

compartida de propuestas transformadoras que desarrollan personas adscritas al medio interno y/o externo, desde los ámbitos de la docencia, investigación, gestión, Vinculación con el Medio y Extensión, según corresponda.

La retroalimentación y comunicación entre el medio interno y externo permite hacer seguimiento y evaluación de las acciones bidireccionales y de la eficacia del SGIC-UMCE.

Una síntesis del medio relevante se presenta en la imagen siguiente.

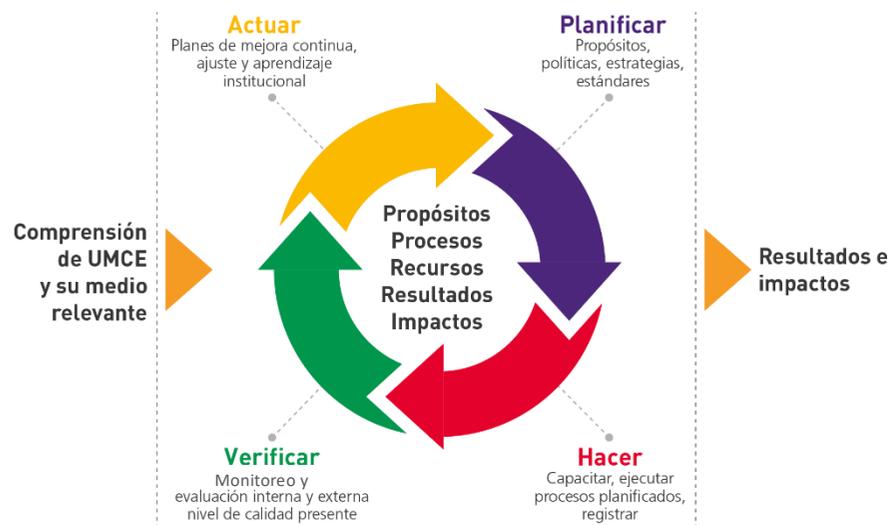
Imagen 3: Medio interno y externo UMCE



e. Ciclo de Mejora Continua

Es una herramienta de gestión²⁹ para la mejora continua que contribuye a la ejecución organizada de procesos, consiste en cuatro etapas que se repiten indefinidamente, que se presentan en la Imagen 4: Ciclo de Mejora Continua: Planificar (Plan), que consiste en especificar objetivos, procesos y recursos para lograrlos: Hacer (Do), que representa la implementación de lo planificado; Verificar³⁰(Check) que consiste en monitorear y evaluar el hacer y Actuar (Act) que establece las acciones para la mejora continua del desempeño. Su etapa inicial es planificar.

Imagen 4: Ciclo de Mejora Continua



²⁹ Este ciclo ha sido estudiado y difundido por Edwards Deming a partir de los trabajos de inferencia científica desarrollados por Walter Shewhart.

Características de las etapas del ciclo de calidad:

Planificar: define el qué hacer y cómo hacerlo. Consiste en la determinación de objetivos junto a los procesos, instancias, mecanismos y recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados. La etapa comienza con el análisis del medio interno y externo relevante para la UMCE; la especificación de objetivos consistentes con niveles de desempeño acordes a los estándares de calidad aplicables, la definición de procesos, actividades y recursos para cumplirlos. Incluye también, la especificación del monitoreo, la definición de los indicadores y medios de verificación, metas, plazos, responsables, plan de monitoreo y evaluaciones. Finalmente, incluye la eventual replanificación por efecto de las evaluaciones proyectadas en esta etapa.

Hacer: representa al quehacer institucional a través de un sistema interrelacionado de procesos que operan en función de lo planificado. En esta etapa se establecen las responsabilidades y recursos operacionales para la coordinación, integración y realización de procesos y actividades según lo planificado. Se incluye el registro de las acciones desarrolladas, la capacitación de las personas en los procesos en que participan y en los estándares de calidad que le sean aplicables. Es necesario atender eventuales divergencias entre el hacer y la planificación porque pueden comprometer la efectividad del sistema.

Verificar: Mediante esta etapa se busca atender los requerimientos de información del entorno relevante para la UMCE, la rendición de cuentas sobre el logro de resultados y estándares de calidad, la evidencia de hechos para la toma de decisiones, la información para el aprendizaje y

³⁰ Este paso representa las etapas de monitoreo y evaluación en el SGIC-UMCE.

conocimiento requerido para la mejora continua. Tiene lugar en esta etapa el monitoreo y la evaluación.

El monitoreo es la recopilación sistemática de datos e indicadores del quehacer institucional respecto al logro de objetivos y estándares de calidad, así como de la evolución del medio académico, disciplinar y profesional. Proporciona continua retroalimentación a los participantes de estas actividades para apoyar la evaluación, los ajustes y la toma de decisiones informadas.

La evaluación es un análisis crítico y sistemático del desempeño institucional respecto al cumplimiento de estándares de calidad en recursos, procesos, mecanismos y resultados, que considera la consistencia, de estos, respecto a los propósitos institucionales, las políticas internas y nacionales, y su entorno pertinente.

Actuar: Surge de juicios fundados en evaluaciones y autoevaluaciones que promueven un *nuevo hacer* mediante procesos ajustados para la mejora de la calidad. En torno a estos juicios se integra el aprendizaje de las etapas del ciclo, para consolidar las acciones realizadas si éstas cumplen los objetivos y los estándares de calidad o, bien, formular e implementar ajustes consistentes con los propósitos institucionales y los estándares de calidad requeridos, profundizando en metodologías e innovaciones para lograr desempeños en niveles de excelencia.

El *nuevo hacer* conlleva describir el método o proceso que lo reproduce, capacitar a sus actores en esta solución, resguardar su implementación y su institucionalización.

a. Dimensiones, Criterios y Estándares de Calidad

El sistema orienta a la comunidad universitaria hacia desempeños de excelencia a través de dimensiones de evaluación, criterios y estándares de calidad.

Las dimensiones de evaluación corresponden a las áreas en que la Institución es evaluada en la acreditación institucional, conforme a criterios y estándares de calidad. Los criterios de calidad enuncian principios generales de calidad aplicables a la institución en aspectos específicos de cada dimensión. Los estándares describen niveles progresivos de desempeño por cada criterio de calidad³¹.

Los estándares externos de calidad corresponden a los estipulados por el sistema de educación superior chileno para la Institución y sus programas académicos de pregrado y postgrado³² los que, en carreras de pedagogía, incluyen los estándares pedagógicos y disciplinares³³. Estos estándares son la base de los procesos de acreditación de la institución y sus carreras.

La institución puede especificar criterios internos de calidad a partir de las dimensiones que define la legislación vigente o bien a partir de nuevas dimensiones evaluativas que requiera establecer sobre la base de su misión, políticas, propósitos, principios, ámbitos de desarrollo, normativas,

³¹ De acuerdo con el Art. N°.17 bis de la [Ley 20.129](#), que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

³² Disponibles en https://www.cnachile.cl/noticias/paginas/nuevos_cye.aspx

³³ Disponibles en: <https://estandaresdocentes.mineduc.cl/Categoria-p/pedagogias/>

reglamentos de funcionamiento, prioridades institucionales y demás características que le son propias.

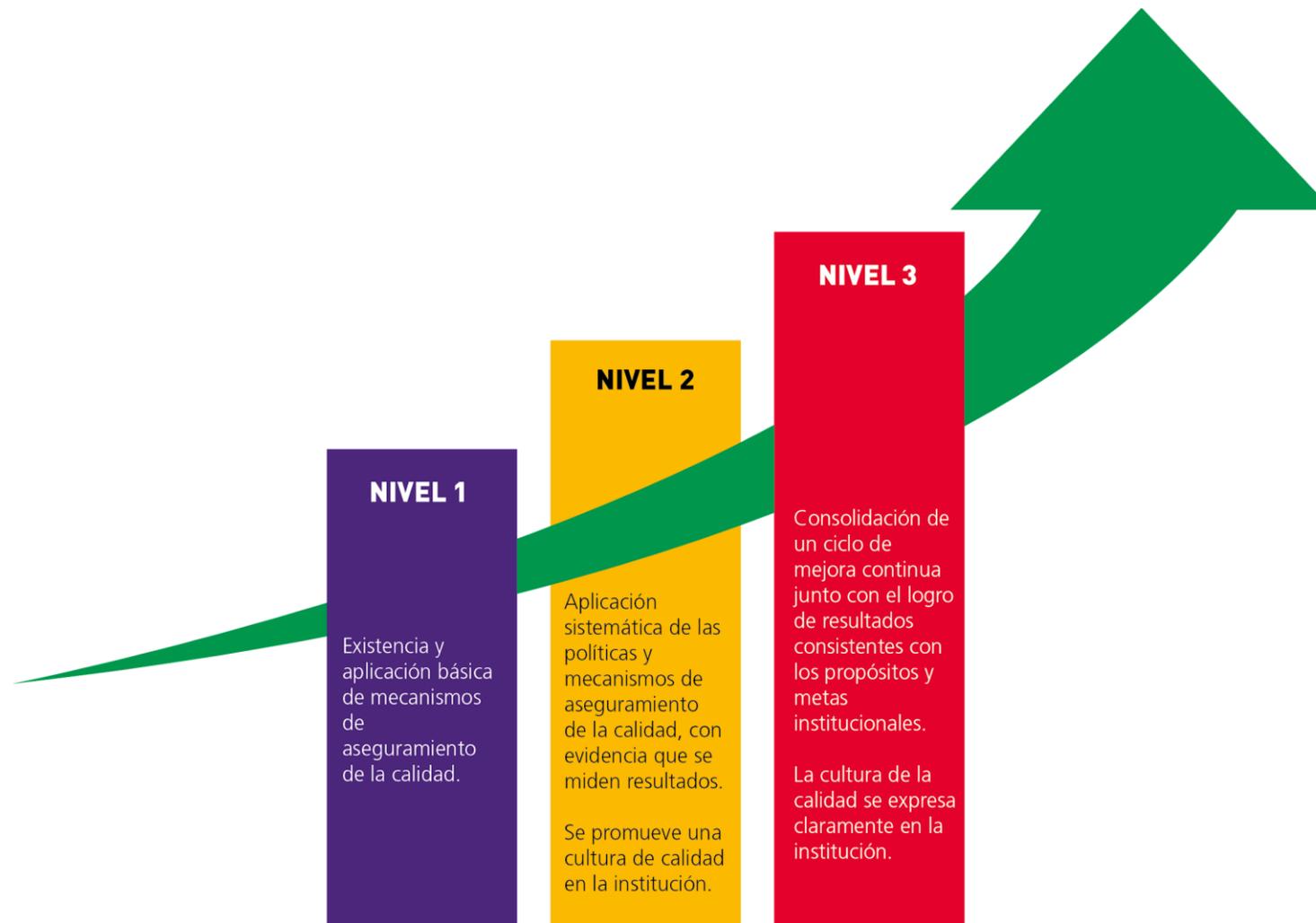
Los estándares de calidad son un eje articulador del SGIC-UMCE, tal como lo muestra la Imagen 5: Centralidad de los Estándares en el SGIC-UMCE, ellos constituyen la base de las evaluaciones externas e internas y establecen lo que se espera del quehacer y resultados de la Institución, sus carreras y programas. Su presencia se verifica en las directrices institucionales, en la especificación de procesos, en los mecanismos de autorregulación y mejora continua, en la opinión de los actores relevantes y en general en todos los componentes del Sistema.

Imagen 5: Centralidad de los Estándares en el SGIC-UMCE



Los estándares o niveles de desempeño configuran una trayectoria de tres escalones hacia la excelencia, en que el primero exige la existencia y aplicación efectiva de políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad; el segundo nivel está condicionado a la aplicación sistemática de las políticas y mecanismos, con evidencia de que se miden resultados y la generación de una cultura de calidad; y el tercer nivel exige la consolidación de un ciclo de mejora continua de aplicación, retroalimentación y ajuste de políticas y mecanismos en la institución, junto con la obtención de resultados concordantes con sus propósitos, los que, a su vez, expresan la cultura de calidad de la institución. Lo anterior se presenta en la Imagen 6: Escalamiento en los estándares de calidad SGIC-UMCE.

Imagen 6: Escalamiento en los estándares de calidad SGIC-UMCE



f. Cultura de la Calidad

La cultura de la calidad designa, de acuerdo a lo planteado por CNA-Chile³⁴, al conjunto de valores, creencias, expectativas, prácticas y compromisos con la calidad, compartidos y aplicados por la comunidad universitaria en todos los ámbitos del quehacer de la institución, sus carreras y programas, que se apoyan en elementos y procesos estructurales y de gestión, y que conducen al mejoramiento continuo y progreso de la Institución, así como a la autorregulación y transparencia de esta y del sistema de educación superior.

De esta forma, la cultura de la calidad se expresa en el compromiso de la comunidad universitaria con la excelencia en todas las funciones y niveles; en la mejora continua y transversal del quehacer institucional; en el fortalecimiento de los procesos³⁵ con etapas recurrentes de planificación, realización, evaluación y mejora, y la integración de mecanismos de autorregulación y mejoramiento continuo; en la participación de la comunidad universitaria, así como en la integridad y en la innovación institucional³⁶.

La efectividad del SGIC-UMCE en relación con la conformación de la cultura de la calidad, se expresa en procesos de mejora continua integrados en la planificación estratégica institucional, en la adhesión de la comunidad

³⁴ Definición de CNA Chile, disponible en las guías procedimentales de acreditación para Instituciones, carreras y programas académicos, en https://www.cnachile.cl/noticias/Paginas/nuevos_cye.aspx

³⁵ De acuerdo con los estándares de calidad del nuevo modelo de acreditación, también descritos en https://www.cnachile.cl/noticias/Paginas/nuevos_cye.aspx.

³⁶ De acuerdo con los principios de la Política de Gestión de la Calidad disponible en el Anexo 2: Directivas para la Gestión de la Calidad en la UMCE.

universitaria a este Sistema y en su involucramiento activo en los procesos de Gestión de la Calidad.

g. Organización y Gobernanza

Las operaciones del SGIC-UMCE se organizan en torno a las funciones institucionales³⁷ y facultades con las responsabilidades siguientes:

Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC): Es el órgano encargado de coordinar los procesos de gestión de la calidad en la Institución y, como tal, tiene la responsabilidad de planificar, implementar, acompañar, controlar, comunicar y socializar el SGIC-UMCE para su funcionamiento eficaz y transversal en la Institución.

Comisión Institucional de Autoevaluación, Desarrollo y Calidad³⁸: Es la instancia superior que lidera el SGIC-UMCE. Es responsable de revisar y evaluar regularmente su eficacia; aprobar la política y objetivos de calidad; promover la cultura de calidad y proponer los recursos financieros, humanos y tecnológicos para su funcionamiento eficaz.

Consejo Asesor del Aseguramiento de la Calidad: Responsable de retroalimentar a la DAC respecto a la implementación y funcionamiento

³⁷ Previamente definidas como: 1. Docencia y resultados del proceso formativo; 2. Gestión estratégica y recursos institucionales; 3. Aseguramiento de la calidad, distinguiendo procesos transversales de planificación, evaluación y ajuste de la calidad; 4. Vinculación con el Medio y Extensión, 5. investigación, creación y/o innovación y 6. Género, convivencia e inclusión.

³⁸ Se propone ampliar su conformación actual incorporando al Rector/a, los cargos de dirección superior y decanos(as), más los representantes de cada estamento de la Institución.

del SGIC-UMCE junto a otras acciones que determine el reglamento de su funcionamiento³⁹.

Direcciones Superiores, Facultades y Departamentos⁴⁰: Responsables de planificar, implementar y monitorear el desempeño del SGIC-UMCE para su funcionamiento eficaz en sus respectivas áreas de trabajo.

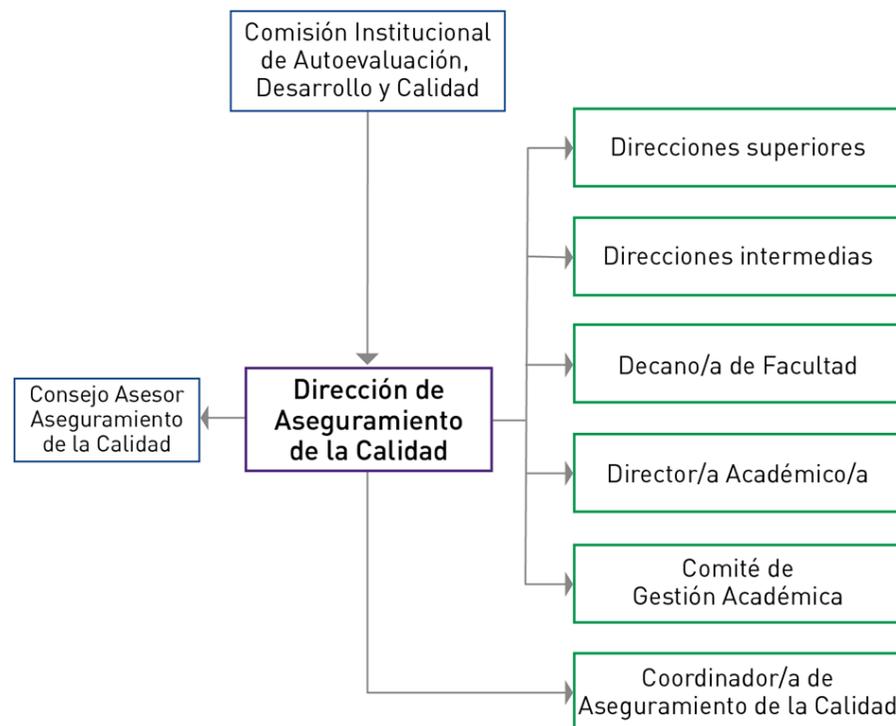
Comité de Gestión Académica: Su principal función es apoyar la implementación SGIC-UMCE en los departamentos y programas académicos, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad, la aplicación de las políticas, normas y procedimientos institucionales, la implementación de evaluaciones periódicas, el estableciendo planes de mejora continua, la promoción de la cultura de calidad y la participación de la comunidad académica. Este comité está conformado por representantes de los equipos autoevaluación de Pregrado y Postgrado y las UGCD.

Coordinador(a) de Aseguramiento de la Calidad⁴¹: En su área de trabajo es responsable del funcionamiento del SGIC-UMCE, de la coordinación de evaluaciones, acreditaciones, planes de mejora, y del registro de avances. Además, es la contraparte de la Unidad o Carrera con la DAC.

Personas de los estamentos administrativo y académico: Son Responsables del compromiso de la mejora continua en todas las acciones de su quehacer.

Esta estructura se presenta en la Imagen 7: Organización y gobernanza, siguiente.

Imagen 7: Organización y gobernanza



³⁹ Según lo estipulado en el Art. 40 de los nuevos Estatutos de la UMCE. Disponible en el Anexo 2: Directivas para la Gestión de la Calidad.

⁴⁰ Esto incluye a la Vicerrectoría Académica, las direcciones superiores y otras que se definen en la estructura orgánica de la UMCE.

⁴¹ Contraparte técnica de la DAC en la Dirección, Facultad, Carreras de Pregrado o Programas de Postgrado. Integra el Comité de Gestión de la Calidad correspondiente.

h. Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo

El SGIC-UMCE está basado en el enfoque de gestión por procesos, para lograr la excelencia⁴² en el quehacer institucional y atender así las necesidades del medio relevante para la UMCE.

El enfoque de gestión por procesos optimiza el funcionamiento institucional al orientar el quehacer cotidiano al cumplimiento de los estándares de calidad y a profundizar las respuestas de la Universidad a las necesidades y desafíos de la UMCE y su entorno relevante.

La mejora continua depende del diseño de procesos efectivos y combinados para atender requerimientos internos y externos. Para generar ajustes hacia la excelencia, es necesario que estos contemplen etapas recurrentes de planificación, realización, evaluación y mejora, con el uso sistemático de mecanismos de autorregulación y mejoramiento continuo.

El Sistema está compuesto por los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que se presentan en la Imagen 8: Mapa de Procesos Institucional, que proporciona una visión general del quehacer institucional.

Los procesos estratégicos establecen los propósitos y requisitos que debe cumplir la institución. Lo conforman los procesos de gobierno universitario, planificación estratégica, gestión de la calidad⁴³, gestión económica y financiera, comunicación institucional y género, convivencia e inclusión.

⁴² Excelencia denota el máximo nivel de desempeño acorde a los estándares de calidad del sistema de educación superior en Chile.

⁴³ Los procesos de Gestión de la Calidad se definen en la próxima sección.

Los procesos misionales representan la razón de ser de la universidad, tienen el propósito de cumplir su identidad. Están comprendidos por los procesos de docencia y acompañamiento a la trayectoria formativa, investigación, creación y/o innovación, y vinculación con el medio.

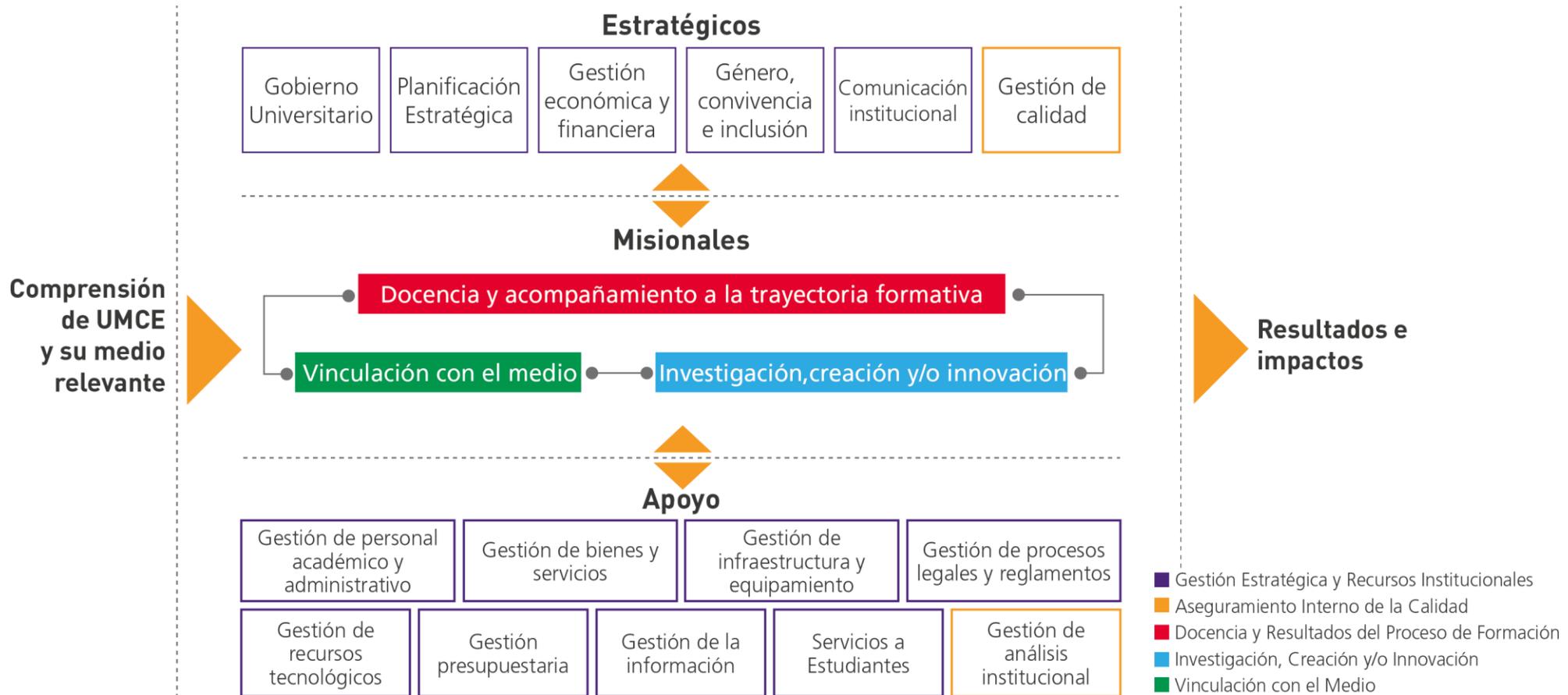
Los procesos de apoyo tienen el objetivo de proveer personas, capacidades y recursos necesarios para la operación de los otros procesos. Están relacionados a la provisión de personas para el estamento académico y administrativo, a la administración de servicios estudiantiles, recursos tecnológicos, bienes y servicios, presupuesto, infraestructura y equipamiento, aspectos legales y reglamentarios e información institucional.

Adicionalmente, los procesos del sistema⁴⁴ pueden contener Subprocesos cuyas finalidades son parte de otro proceso que los contiene; el Sistema también considera **Procedimientos**, que corresponden a formas específicas de realizar los procesos, además incluye **Instructivos, Guías de trabajo y Reportes**, que describen como se realizan las actividades.

Los procedimientos del SEGIC-UMCE incluyen herramientas, instrumentos, sistemas informáticos o métodos sistemáticos de registro, planificación, monitoreo, evaluación y análisis para llevar a la práctica orientaciones de política institucional, para apoyar de esta forma la toma de decisiones, la mejora continua y la capacidad de cumplir sostenidamente los propósitos institucionales. Ejemplos de estos mecanismos se presentan en el Anexo 3: Mecanismos de Autorregulación y Mejora Continua.

⁴⁴ La especificación de estos procesos contempla la reflexión conjunta de quienes participan en ellos durante la fase de implementación del SGIC-UMCE.

Imagen 8: Mapa de Procesos Institucional



i. Procesos de Gestión de la Calidad

Los procesos de gestión de calidad permiten planificar, implementar, operar, evaluar y ajustar el SGIC-UMCE para garantizar el cumplimiento de las directrices institucionales y fortalecer la cultura de la calidad en la comunidad universitaria.

● Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos comprende el conjunto de acciones coordinadas en relación con el riesgo⁴⁵, como resultado de factores e influencias externas e internas.

El proceso de gestión de riesgos es continuo, preventivo y busca mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos. Este proceso contempla la identificación de riesgos potenciales, el análisis de estos considerando matrices de riesgo, la implementación de planes para evitar, asumir, eliminar, cambiar la probabilidad de ocurrencia o compartir el riesgo, el monitoreo y comunicación de estos y el aprendizaje para la mejora continua del proceso.

● Planificación de la Calidad

La planificación de la calidad contempla la definición de los objetivos y metas en materias de calidad, el desarrollo de planes para alcanzarlos, junto con la identificación de procesos y recursos necesarios para lograr la calidad deseada. La planificación se expresa en el Programa de Gestión de

⁴⁵ El riesgo es una desviación negativa o positiva respecto a lo previsto, por causa de la incertidumbre, interna o externa, en los propósitos y objetivos de la Institución, sus funciones y programas académicos. (A partir de las Normas ISO 31000: 2018, Gestión del Riesgo.)

⁴⁶ De acuerdo con la propuesta que se presenta en el Anexo 4: Implementación SGIC-UMCE

la Calidad (PGC) como respuesta a la idea fuerza del PDEI 2030 de “contar con una planificación y gestión de calidad que, recogiendo las visiones de las distintas unidades, promueva el mejoramiento continuo de la Universidad, en armonía con los propósitos institucionales, y que asegure la sostenibilidad de la institución.” De acuerdo con ello, el Programa de Gestión de Calidad (PGC) se elabora en el horizonte de la planificación estratégica y se revisa anualmente, con el apoyo de la DAC, considerando las visiones de las unidades para implementar el SGIC-UMCE⁴⁶, sistematizar procesos, utilizar mecanismos de monitoreo y evaluación, e implementar acciones de mejora continua para alcanzar niveles de excelencia según los estándares de calidad. El PGC, para cada Dirección⁴⁷, Facultad y Departamento, especifica actividades, recursos⁴⁸, medios de verificación, resultados esperados y responsables para cumplir los objetivos del aseguramiento de la calidad, que de acuerdo con el PDEI-2030, se expresan la imagen siguiente:

Imagen 9: Objetivos específicos de Aseguramiento de la Calidad, PDEI-2030



⁴⁷ Se incorporan en esta categoría a Rectoría, Prorroctoría, Vicerrectoría Académica, Direcciones Superiores y otras Direcciones.

⁴⁸ Recursos complementarios al presupuesto del área deben contar con la autorización de la DPP.

- **Elaboración de Información Documentada**

Este proceso establece la metodología para la creación y mantenimiento de documentos y registros que respaldan los procesos, mecanismos, políticas y directrices dentro del sistema. Este proceso es esencial para el funcionamiento efectivo y la mejora continua del SGIC-UMCE, ya que proporciona las pautas necesarias para mantener la calidad y la coherencia en todos los procesos y mecanismos de la Institución.

La documentación favorece la comunicación y preservación de los métodos, conocimientos técnicos y actos administrativos que se requieren para ejecutar un proceso; además los registros⁴⁹, como evidencia, permiten establecer si las actividades se realizan según lo planificado, facilitando su mejora.

El tipo y el alcance de la información que se registra en estos documentos se fundamenta en el análisis de qué información debe ser documentada para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y los objetivos del SGIC-UMCE.

La estructura de los documentos se define en función de facilitar la distribución, mantenimiento y comprensión de la información.

El sistema organiza la documentación como se muestra en Imagen 10: estructura de la documentación.

Imagen 10: estructura de la documentación



⁴⁹ El término registro corresponde a resultados obtenidos o evidencias de actividades realizadas, bases de datos, informes y reportes en general.

- **Monitoreo y Análisis de Datos**

El monitoreo contribuye a verificar la eficacia del SGIC-UMCE y consiste en el seguimiento de los avances de la Institución hacia el logro de sus objetivos, teniendo como referencia su propio desempeño y las tendencias que se presentan en su entorno relevante. Se orienta a responder las preguntas de evaluación y verificar si los ajustes por efecto de los juicios evaluativos cumplen los resultados esperados.

El monitoreo del desempeño del SGIC-UMCE es un proceso continuo para la recopilación sistemática de datos e indicadores de procesos, funciones, niveles y programas académicos que considera los siguientes ámbitos de seguimiento: 1) el avance de las actividades, la utilización de recursos, el desempeño y los resultados respecto a los propósitos y los estándares de calidad previstos y 2) la evolución y estado de desarrollo de factores o componentes que inciden en el quehacer institucional del medio disciplinar, académico y profesional, y del Sistema de Educación Superior Chileno.

El monitoreo se implementa mediante el Sistema de Administración de Información de la Institución y su repositorio de datos Data-UMCE, que proporcionan trazabilidad a sus operaciones basadas en datos de fuentes oficiales internas y externas.

Estos sistemas preparan los datos para la determinación de indicadores de eficacia, eficiencia y rendimiento y los almacenan en bases de datos destinadas a atender las necesidades de monitoreo de quienes evalúan,

toman decisiones y formulan ajustes como integrantes del medio relevante del SEGIC-UMCE.

Las aplicaciones utilizadas por estos sistemas permiten generar reportes y paneles con datos, indicadores, tendencias para apoyar la toma de decisiones informada, los procesos de mejora continua y la retroalimentación entre el SGIC-UMCE y sus actores. Como todo proceso, este incluye planificación, ejecución, monitoreo, evaluación y ajuste.

- **Evaluación y Autoevaluación**

La evaluación consiste en el análisis crítico del quehacer y sus resultados para fundamentar juicios evaluativos de ellos y de la capacidad de autorregulación de la Institución. El proceso de evaluación y autoevaluación tiene carácter permanente para apoyar la toma de decisiones informada de acuerdo con los propósitos Institucionales. Incluye la planificación y programación de evaluaciones, la realización de evaluaciones y sus informes y el seguimiento de las acciones de mejora comprometidas, así como el monitoreo, evaluación y mejora del proceso.

La evaluación se incorpora en el SGIC-UMCE a través de mecanismos de autorregulación y mejora continua⁵⁰ que se integran en sus procesos para potenciar la capacidad de cumplir las directrices institucionales y su calidad. Por medio de ellos, se busca establecer condiciones sistemáticas de diagnóstico y análisis crítico del desempeño de la institución, sus funciones, niveles, programas académicos y procesos en relación con: 1) el cumplimiento de estándares de calidad referidos a recursos, procesos y resultados, 2) los mecanismos de aseguramiento de la calidad en cuanto a

⁵⁰ Los principales mecanismos se presentan en el Anexo 3: Mecanismos de Autorregulación y Mejora Continua.

su aplicación sistemática y sus resultados, 3) la consistencia de los resultados con sus directrices: políticas, propósitos y reglamentos internos y 4) la consistencia de los resultados con las políticas nacionales que regulan o impactan al área evaluada y con el estado y proyección de desarrollo de su medio disciplinar, profesional y académico.

Estos mecanismos se sustentan en información válida, confiable y verificable.

- **Difusión y Comunicación**

Este proceso busca asegurar que la comunidad universitaria y los actores del medio relevante estén informados y comprometidos con el SGIC-UMCE. Contempla la definición de unidades discursivas y mensajes, la selección de canales de comunicación, el desarrollo de materiales de comunicación, la actualización de contenidos, la difusión, la realización de sesiones o talleres de sensibilización, el establecimiento de canales de retroalimentación y consulta, el monitoreo, la evaluación y la mejora del proceso.

- **Formación y Acompañamiento Técnico**

Corresponde al desarrollo de estrategias de formación y acompañamiento técnico para la implementación exitosa del SGIC-UMCE y sus procesos.

La formación es un proceso que tiene un impacto directo en las competencias de las personas para la gestión de procesos, asegurar la calidad⁵¹ y fortalecer la cultura de la calidad en la Institución. Este proceso se centra en proporcionar la capacitación necesaria para desarrollar los

⁵¹ En las personas adscritas a los estamentos administrativos y académicos de la Institución, tanto a su ingreso como durante el desempeño de sus funciones y cargos.

procesos del SGIC-UMCE y cumplir sus objetivos. Con esta finalidad busca mejorar la comprensión y análisis crítico de la comunidad universitaria respecto al quehacer institucional mediante enfoques de proceso, mecanismos de autorregulación y mejora continua, estándares de calidad, marco regulatorio, estado de desarrollo del medio relevante, principios de la cultura de la calidad, modelos de calidad total y excelencia, entre otras materias que la Institución determine en este ámbito.

Comprende la evaluación de necesidades de formación, el diseño de programas, la entrega de la formación, la evaluación del aprendizaje y de su efectividad y la actualización de programas, así como el monitoreo, la evaluación y la mejora del proceso.

El acompañamiento técnico⁵² constituye un proceso de ayuda continua basado en la interacción profesional, orientado a sensibilizar, comprometer la participación activa y generar capacidades de autorregulación por medio de planes de acompañamiento para orientar, proporcionar información y apoyar técnicamente a los equipos que participan en la implementación del SGIC-UMCE y en el desarrollo de los procesos de gestión de la calidad. Este proceso comprende la detección de necesidades de acompañamiento, el diseño de guías de apoyo, la formulación e implementación de planes de acompañamiento, así como el monitoreo, la evaluación y la mejora del proceso.

⁵² Este proceso incluye los procesos de acompañamiento técnico que la DAC realiza en los procesos autoevaluativos de la Institución y sus programas académicos.

- **Mejora Continua**

El proceso de mejora continua comprende actividades y mecanismos de planificación, ejecución, monitoreo, evaluación y ajuste, con el propósito de incrementar la calidad. La operación sistemática de este proceso es evidencia del compromiso con el desarrollo de la cultura de calidad en la Institución y es fundamental para fortalecer la capacidad de cumplir sostenidamente con sus propósitos y de mejorar continuamente su quehacer y resultados, en un contexto dinámico y complejo.

Este proceso actúa a través de planes, proyectos y acciones de mejora, que operan de manera transversal como insumo, consecuencia y evidencia de la aplicación periódica y sistemática de procesos de evaluación y autoevaluación. Así contribuye a superar debilidades y profundizar fortalezas.

Los planes de mejora se conciben como acciones estratégicas demostrables⁵³, vinculadas a los procesos de planificación estratégica institucional, que cuentan con objetivos, metas y actividades, indicadores, responsables, medios de verificación, asignaciones de recursos⁵⁴ y plazos para el desarrollo de las actividades acordadas, coordinadas y controladas en el tiempo.

El efecto esperado de estas iniciativas está vinculado al logro de los propósitos institucionales, al cumplimiento de criterios de calidad internos y externos en la Institución, sus funciones y programas académicos. En general se busca lograr juicios fundados de excelencia en todas dimensiones de evaluación.

Las características del sistema de planes de mejora, que se ha perfeccionado en la UMCE desde el año de su implementación en 2014, se presentan en la Imagen 11: Planificación, ejecución, evaluación e implementación de planes de mejora.

⁵³ A partir del Glosario CINDA, disponible en <https://cinda.cl/aseguramiento-de-la-calidad/iac/glosario/?letra=P> y de la letra “a” tercer párrafo del Art. N.º 16 de la Ley 20.129.

⁵⁴ Se espera que los recursos adicionales al presupuesto del área se encuentren asociados a proyectos de desarrollo institucional, formulados o por formular para el área de mejora.

Imagen 11: Planificación, ejecución, evaluación e implementación de planes de mejora



Anexo 1: Hitos de la gestión de la calidad en la UMCE.

El Sistema de Gestión Interno de la Calidad⁵⁵, en su edición 2023, responde a una evolución, de más de 20 años, en materias de aseguramiento y gestión de la calidad de la Institución y del sistema de educación superior chileno. Esta actualización, en el horizonte del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2030, tiene por objetivo la integración y articulación de políticas, procesos y mecanismos que la Universidad se propone aplicar a sus funciones⁵⁶, niveles⁵⁷ y programas académicos⁵⁸, para garantizar el cumplimiento de sus propósitos, y orientar su gestión según desempeños de excelencia de acuerdo con los nuevos estándares de la calidad del sistema de educación chileno, las políticas nacionales que inciden en su quehacer y su entorno disciplinar, académico y profesional.

Los hitos de la gestión de la calidad, que se presentan en esta sección, son los antecedentes del SGIC-UMCE edición 2023 y están constituidos por hechos significativos, logros, avances y juicios fundados en torno a políticas, planes, normativas, proyectos, capacidades, mecanismos y

procesos de gestión, de evaluación y mejora para atender las demandas sociales y la política pública en el Sistema de Educación Superior Chileno, desde los inicios del aseguramiento de la calidad hasta la conformación de un nuevo régimen jurídico, en este sistema, que incorpora la evaluación de estándares de calidad para la acreditación de las instituciones, sus carreras y programas académicos.

Etapa 1: Inicios del aseguramiento de la calidad en el Sistema de Educación Superior Chileno

A fines de los años 90, la responsabilidad por la calidad se manifiesta en la UMCE, en el marco de la primera reforma educacional del período de reconstrucción de la democracia en Chile⁵⁹ y del Proyecto Piloto de Acreditación que, desde 1999, desarrolla la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP)⁶⁰. La UMCE participa en la mejora de la

⁵⁵ En adelante SGIC-UMCE.

⁵⁶ Las funciones son: 1. Docencia y acompañamiento a la trayectoria formativa, 2. Gestión estratégica y recursos institucionales, 3. Gestión de la calidad, 4. Vinculación con el Medio y Extensión, 5. investigación, creación y/o innovación y 6. Género, convivencia e inclusión.

⁵⁷ Los niveles en docencia son pregrado, postgrado, diplomados o postítulos. En la estructura organizacional corresponden a Unidades Mayores - Rectoría, Prorectoría, Vicerrectoría, Facultades y Direcciones Superiores- Unidades Intermedias - Departamentos - y Unidades Menores - Unidades académicas o administrativas no contenidas en los niveles anteriores.

⁵⁸ De acuerdo con la Ley 20.129, que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (inciso N.º 3 del Art. N.º 18).

⁵⁹ La reforma educacional de fines de los 90 buscó mejorar la calidad y equidad en la educación frente a las transformaciones sociales de la época, como fundamento del cambio curricular de enseñanza básica y media. Cox, Cristian (2001). El Currículum escolar del Futuro. Revista Perspectivas (Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile), vol. 4, N.º 2, 2001 (pp. 213-232)

⁶⁰ La CNAP fue creada en 1999 para desarrollar procesos experimentales de acreditación y formular el proyecto de ley que da lugar a la Ley 20.129. Ver https://www.cnachile.cl/Biblioteca%20Documentos%20de%20Interes/LIBRO_CNAP.pdf

calidad en la formación inicial de los docentes⁶¹ a través del proyecto FFID 1998 – 2001 y en los procesos de acreditación de pregrado que impulsa la CNAP. El enfoque educativo de la Institución, la perspectiva pedagógica y evaluativa de la práctica docente⁶² inspiran el desarrollo sistemático de procesos de evaluación y mejora continua que impactan positivamente en los resultados de acreditación en el pregrado. Es así como tempranamente, en 2004, la institución logra acreditar en forma voluntaria el 85% de sus carreras. La UMCE se visualiza como un proyecto nacional de proyección internacional y se propone alcanzar la excelencia en sus servicios educativos⁶³.

En 2005 se realiza el primer proceso de evaluación institucional logrando la UMCE una acreditación por dos años a principios de 2006⁶⁴. La CNAP observa⁶⁵ desconocimiento de los indicadores del plan 2000-2005, ausencia de estos en el análisis crítico de logros, falta de análisis de resultados previos en la formulación del plan 2006-2010, carencia de indicadores objetivos, escasez de mecanismos institucionales y sistemáticos de aseguramiento de la calidad, acciones no adecuadas derivadas de la evaluación de las diversas carreras acreditadas; carencia de: información cuantitativa básica, de antecedentes relevantes respecto

a políticas y de mecanismos de aseguramiento de la calidad, además señala que la información utilizada es mayoritariamente errada.

En octubre de 2006 se promulga de la Ley N.º 20.129 que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Chile. En 2008, el modelo educativo de la universidad se constituye como “el resultado de un proceso riguroso y sistemático de mejoramiento de la oferta formativa con base en el aseguramiento de la calidad de la misma”⁶⁶. Así, desde 2012, la institución mantiene acreditadas a todas las carreras que por Ley deben cumplir esta condición.

En diciembre 2008, finaliza un nuevo proceso de evaluación institucional con una acreditación de cuatro años⁶⁷, se releva que la Institución logra hacerse cargo de las principales observaciones derivadas del proceso de acreditación anterior, como fortaleza se destaca la evaluación del Plan Estratégico vigente, se observa la ausencia de un sistema de información que dé cuenta del seguimiento de los indicadores del plan de desarrollo estratégico, la falta de un mayor nivel de autocrítica en el proceso de autoevaluación y la escasa socialización de este.

⁶¹ Ávalos, Beatriz (2004). La formación docente inicial en Chile, disponible en https://scholar.google.es/citations?view_op=list_works&hl=es&hl=es&user=sSEH1OAAAAAJ

⁶² Cárdenas Pérez, A., Castro Orellana, R., & Soto Bustamante, A. (2001). El desafío de la interdisciplinariedad en la formación de docentes. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*. REDE, 1(1), 17-30. Recuperado a partir de <http://revistas.umce.cl/index.php/dialogoseducativos/article/view/1323>

⁶³ Mediante el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2006-2010,

⁶⁴ Acuerdo de Acreditación Institucional N.º65 del 17 de enero de 2006.

⁶⁵ Todas las observaciones que constituyen los acuerdos y resoluciones de acreditación, en principio, son relevantes en la actualización del SGIC-UMCE, sin embargo, por motivos de síntesis solo se exponen las correspondientes a gestión de la calidad.

⁶⁶ Modelo Educativo UMCE 2008, edición 2012.

⁶⁷ Acuerdo de Acreditación Institucional N.º50 del 22 de diciembre de 2008.

En 2011, la UMCE se propone⁶⁸ fortalecer los sistemas de planificación y gestión de la calidad, generando un avance significativo en estas materias con la creación de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) y al rol de Coordinador de Aseguramiento de la Calidad en las unidades académicas. En 2012, implementa el modelo de acompañamiento de los procesos de autoevaluación y crea la Unidad de Análisis Institucional. Las nuevas capacidades permiten profundizar y sistematizar los mecanismos de evaluación y mejora continua con alcance transversal en la institución, considerando procesos misionales, estratégicos y de apoyo⁶⁹.

Como resultado del proceso de evaluación 2012, la UMCE se acredita nuevamente por cuatro años⁷⁰. Las fortalezas detectadas, en materias de calidad, son el aprendizaje institucional, el compromiso con el aseguramiento y la autorregulación de la calidad, la conformación de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y la Unidad de Análisis Institucional como avances en la institucionalización de los procesos de gestión de la calidad. Además, se reconoce el buen nivel de acreditación de las carreras. Como debilidades se observa la escasa capacidad analítica y crítica que incide en las medidas establecidas en el plan de mejora institucional.

En 2014 la UMCE implementa el Sistema de Seguimiento de Planes de Mejora, un componente fundamental de su Sistema de Aseguramiento de la Calidad, y crea la Unidad de Gestión Curricular Institucional, UGCI, dependiente de la Dirección de Docencia, que cobra relevancia a partir del Plan de Mejoramiento Institucional (PMI UMC 1501) del año 2015, con los

⁶⁸ Mediante el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2011-2015.

⁶⁹ Estos procesos se denominan estratégicos, académicos y administrativos en los antecedentes del aseguramiento de la calidad en la institución.

procesos de construcción y seguimiento curricular de los planes de estudio, con hitos de evaluación de competencias del perfil de egreso, la investigación de las prácticas pedagógicas de alto estándar y el desarrollo profesional docente. También en 2015, se crean las Unidades de Gestión Curricular Departamental que permiten dar un paso adelante en los procesos de construcción y seguimiento curricular de los planes de estudio de pregrado, postgrado y educación continua.

En 2015 se inicia un nuevo proceso de evaluación cuyo resultado es la acreditación institucional por tres años, desde fines de 2016⁷¹. Se destacan como fortalezas la política de autoevaluación permanente, la vinculación con egresados, el alto porcentaje de carreras acreditadas y como debilidades, en materias de gestión de la calidad, fragilidad de las políticas de aseguramiento de la calidad en el área de gestión institucional, alto nivel de burocracia interna, limitada capacidad de autorregulación que se expresa en la lentitud para atender las debilidades de la acreditación anterior y existencia de información disímil o inconsistente en los documentos de acreditación.

Etapa 2: Instalación de un nuevo régimen jurídico en el Sistema de Educación Superior Chileno.

En 2016, se promulga la Ley N.º 20.903 que crea el Sistema de Desarrollo Profesional Docente y condiciona la acreditación de las Pedagogías a requisitos específicos de admisión, vías de ingreso determinadas, dos

⁷⁰ Resolución de Acreditación Institucional N.º 207, del 8 de marzo de 2013.

⁷¹ Resolución de Acreditación Institucional N.º 402 del 25 de enero de 2017.

evaluaciones diagnósticas, obligatorias para las y los estudiantes, la primera según especificaciones establecidas por cada Universidad y, la segunda, basada en estándares pedagógicos y disciplinares⁷². Según los resultados de estas evaluaciones, esta Ley dispone nivelación, acompañamiento y formulación de planes de mejora⁷³.

En 2018, surge un nuevo régimen jurídico para el sistema de educación superior, con la promulgación de la Ley N°21.091 de Educación Superior y la Ley N.º 21.094 Sobre Universidades del Estado. La primera modifica la Ley N.º 20.129, disponiendo, entre otras materias, nuevas dimensiones de evaluación, criterios y estándares de calidad, sistemas internos de gestión y aseguramiento de la calidad y la acreditación integral del quehacer de las instituciones de educación superior.

La Ley N.º 21.094 sobre universidades estatales busca fortalecer los estándares de calidad académicos y de gestión administrativa para que, estas universidades, contribuyan en forma permanente al desarrollo del país, de conformidad con la misión, funciones y principios que también les asigna este cuerpo legal⁷⁴.

⁷² Hasta ahora, la evaluación diagnóstica utiliza los estándares orientadores de Pedagogía que se encuentran en <https://www.cpeip.cl/estandares-formacion-docente/>. A partir de 2024 se proyecta usar los estándares pedagógicos y disciplinares, disponibles en: <https://estandaresdocentes.mineduc.cl/Categoria-p/pedagogias/>

⁷³ A partir de octubre de 2023, los criterios de acreditación institucional y de pedagogías exigen en las unidades más afines a las carreras utilizar planes de desarrollo, de mejora y de gestión.

⁷⁴ A partir del objetivo general que inicia el proyecto de la Ley 21.094. 13/7/2017 Mensaje en Sesión 47. Legislatura 365, disponible en <http://s.bcn.cl/25fwl>

Posteriormente, en septiembre de 2021, se publica la Ley N.º 21.369 que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación de género en el ámbito de la educación superior, estableciendo una política integral en esta materia, que es de obligado cumplimiento para la acreditación de las instituciones de educación superior.

Los cambios normativos que se producen desde 2016, son acompañados en la UMCE por la actualización del modelo educativo y su implementación curricular que, en 2022, alcanza a la totalidad de sus programas de pregrado y postgrado. En este período tiene lugar el Plan Plurianual de Fortalecimiento Institucional (2016 – 2020) cuyo objetivo es “Mantener, desarrollar y fortalecer los estándares de calidad en la universidad, considerando su planificación estratégica en gestión, formación de pregrado, postgrado, investigación y vinculación con el medio.”

A partir de 2019, se formulan políticas para abordar la totalidad de las funciones Institucionales⁷⁵, se crea la Oficina de Género y se adecuan las estructuras de apoyo⁷⁶.

⁷⁵ Políticas de Investigación, Postgrado, Desarrollo de la Docencia, Gestión de la Calidad, Tecnologías de Información, Gestión y Desarrollo de Personas, Vinculación con el Medio y Género. La nómina de directrices se presenta en el Anexo: Directivas para la Gestión de la Calidad en la UMCE

⁷⁶ Ajustes o fusiones en las estructuras de las Direcciones de Administración, Vinculación con el Medio, Extensión, Prorectoría, Administración y Finanzas, Vinculación con el Medio y Extensión, Centro de Investigación y Asuntos Estudiantiles.

No obstante, los avances de la Institución, en febrero de 2020 se notifica su acreditación por tres años⁷⁷. Aun cuando se reconocen los esfuerzos por superar las debilidades del proceso previo, se concluye que las acciones de mejora son tardías, pocas de ellas subsanadas, baja participación de egresados y empleadores, acápites incompletos en el informe de autoevaluación, necesidad de reforzar la Gestión Institucional y la Vinculación con el medio.

Por efectos de este resultado se designa⁷⁸, a fines de 2020, a la Universidad de la Frontera (UFRO) como Entidad Tutora para acompañar el proceso de mejora institucional. En este período, se documentan los procesos de gestión académica, se actualiza el Plan Maestro de Infraestructura, se aprueba el nuevo Estatuto para la UMCE, se formula el Plan de Fortalecimiento Institucional a 10 años⁷⁹, así como los proyectos que hasta ahora lo conforman. Dicho Plan se ajusta en 2022, año en que se aprueba el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional al 2030 (PDEI-2030).

Entre agosto de 2020 y diciembre de 2022 tiene lugar un nuevo proceso de evaluación que permite detectar debilidades referidas al seguimiento y control de la gestión institucional, que han quedado consignadas como parte del plan de mejora institucional 2022-2026, en que se establece el objetivo de “Continuar con la implementación del Sistema de Gestión Interno de la Calidad, con el objeto de mejorar la eficiencia de la gestión institucional.”

De acuerdo con ello, la actualización del SGIC-UMCE, más allá de garantizar el cumplimiento de los propósitos institucionales y orientar la gestión según desempeños de excelencia tiene la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión institucional, lograr que cada miembro de la universidad asuma la calidad como su propia responsabilidad y que la universidad oriente todo su quehacer hacia ella.

Los principales hitos del desarrollo de la UMCE en materias de calidad se presentan en la Imagen 1: Evolución de la gestión de Calidad en la UMCE.

⁷⁷ La acreditación por tres años se define en mayo de 2020 y se confirma el 10 de diciembre de 2020, con la Resolución Exenta de Acreditación Institucional N.º 542, que ratifica los fundamentos expuestos en la Resolución N.º 519 del 20 de mayo de 2020.

⁷⁸ De acuerdo con el Artículo 33 de la Ley 21.094.

⁷⁹ El Plan tiene una vigencia de 10 años contados desde 2018, según se desprende del Artículo N.º 58 de la Ley 21.094, Sobre Universidades Estatales.

Imagen 12: Evolución de la gestión de Calidad en la UMCE



Anexo 2: Directivas para la Gestión de la Calidad⁸⁰

Política de Gestión de la Calidad

La Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (UMCE), cuenta con un Modelo de gestión de la calidad que se funda en los principios del ciclo del mejoramiento continuo. De acuerdo con lo anterior, la presente política entrega orientaciones estratégicas en el ámbito del aseguramiento de la calidad, en sintonía con los propósitos institucionales y los desafíos del sistema nacional de educación superior, en un contexto normativo complejo y dinámico que sitúa a la gestión de la calidad como un área relevante al momento de evaluar el desempeño de las Instituciones de Educación Superior.

En concordancia con el carácter público y estatal, la UMCE concibe el concepto de calidad como el grado de pertinencia y consistencia de sus mecanismos para dar cumplimiento efectivo y eficaz a los propósitos de la Misión y Visión Institucional. Lo anterior, en concordancia con las Políticas internas de la Universidad y las políticas públicas en educación.

Principios

La gestión de la calidad se sustenta en los siguientes principios:

⁸⁰ En este anexo se incluye la Política de Gestión de la Calidad y referencias a otros documentos institucionales que determinan y orientan la gestión de calidad en la UMCE.

Transversalidad

El aseguramiento de la calidad es un componente estratégico esencial de la gestión institucional que se despliega en todos los niveles y funciones organizacionales para la consecución del proyecto universitario, en concomitancia con la fe pública y la responsabilidad social.

Mejoramiento Continuo

La gestión de la calidad se concibe dentro del espiral de la mejora continua, con énfasis en la gestión, evaluación y ajuste de procesos claves, para su efectividad. Este principio requiere el desarrollo de mecanismos de autorregulación.

Innovación

La gestión de la calidad se promueve y fortalece a través de la capitalización de aprendizajes y lecciones aprendidas, desde y hacia la comunidad universitaria, que dote de sentido al mejoramiento continuo para transformar y resignificar los sistemas de gestión interna.

Participación

El aseguramiento de la calidad es una construcción comunitaria que promueve la participación crítica, analítica y sistemática de sus integrantes, para el desarrollo de procesos que permitan el logro de los propósitos misionales de la universidad.

Integridad

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad son oportunos y adecuados, y coherentes con sus respectivas políticas, en los distintos niveles de gestión.

Propósito de la política de gestión de la calidad

Orientar el desarrollo de la gestión de la calidad en todas las funciones y niveles de la UMCE a través de la evaluación sistemática de procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad tendientes al mejoramiento continuo, para la toma de decisiones en el marco de los propósitos institucionales y en el contexto de las políticas públicas.

Objetivos de la política de gestión de la calidad

Promover el diseño e implementación articulada, de mecanismos de aseguramiento de la calidad referidos a las funciones académicas, administrativas y estratégicas, resguardando la consistencia interna y externa entre los propósitos y los resultados obtenidos.

Propiciar el desarrollo de estrategias de reconocimiento de aspectos técnicos, evaluación y seguimiento a los resultados de la implementación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, que den cuenta del cumplimiento eficaz de criterios y estándares de calidad emanados de la reglamentación vigente.

Consolidar una cultura de la calidad en la institución a través del fortalecimiento de los procesos de autoevaluación, autorregulación y de mejoramiento continuo.

Criterios para el aseguramiento de la calidad de la Política

Para una implementación adecuada de la Política, la UMCE proveerá de las condiciones organizacionales, materiales y financieras, para cumplir a cabalidad y de manera sostenida con los propósitos de la presente política, atendiendo los cambios y exigencias que el ordenamiento legal impone para las Instituciones de Educación Superior.

La UMCE cuenta con una estructura organizacional funcional a los objetivos de la presente política, en correspondencia con el estatuto de la universidad y los nuevos desafíos del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior. En este marco regulatorio, se concibe esta área como una función relevante de la gestión institucional, a ser evaluada en los procesos de acreditación institucional.

En este sentido, la unidad responsable de velar por la implementación de los procesos asociados al Sistema de gestión de la calidad de la UMCE es la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Con la finalidad de operacionalizar las acciones contempladas en los procesos inherentes al sistema de gestión interna de la calidad, se diseñan, implementan y evalúan procedimientos técnico -metodológicos atendiendo a:

- Garantía de los principios de calidad en la toma de decisiones para una gestión institucional acorde con los criterios y estándares de calidad establecidos a nivel interno y externo.
- Desarrollo de estrategias de acompañamiento técnico para los procesos de autoevaluación institucional y de programas académicos de la Universidad.
- Realización de análisis y estudios en base a información validada, que den cuenta del estado y cumplimiento de los indicadores de

calidad, en todos sus niveles y ámbitos, cautelando su pertinencia y consistencia técnica.

- Articulación sistémica de acciones de mejora integradas entre el ámbito estratégico, académico y administrativo.
- Implementar estrategias comunicacionales y formativas para la difusión, participación, apropiación y activación de los procesos de mejora continua en la universidad.

Nuevos Estatutos de la Universidad

Los contenidos del nuevo Estatuto⁸¹ de la UMCE, que inciden directamente en la gestión de la calidad, corresponden a las especificaciones de misión, principios y funciones que promueven la excelencia, la calidad y la pertinencia.

Misión

La UMCE tiene como misión cultivar, generar, desarrollar y transmitir el saber superior en las áreas de la educación, la cultura y el desarrollo humano, bajo una perspectiva inclusiva e interdisciplinar, en concordancia con las necesidades del país y los desafíos de la época. (Artículo 3)

Principios

La UMCE está constituida por una comunidad organizada bajo principios democráticos y participativos; reconoce la educación y la cultura como derechos sociales, valores públicos que están en la base del desarrollo

humano y de una sociedad justa. La Universidad promueve la excelencia y la calidad, así como la pertinencia de las actividades académicas en relación con la necesidades e intereses del país.

Los principios que fundamentan el cumplimiento de su misión y de sus funciones son concordantes con los estipulados en la Ley 21.094 y son: el pluralismo, la laicidad, la libertad de pensamiento y de expresión, la libertad de cátedra, de investigación y de estudio, la participación, la no discriminación, la equidad de género, el respeto, la tolerancia, la valoración y el fomento del mérito, la inclusión, la equidad, la solidaridad, la cooperación, la pertinencia, la transparencia y el acceso al conocimiento.

Los principios antes señalados serán respetados, fomentados y garantizados por esta Universidad en el ejercicio de sus funciones, y son vinculantes para todos/as los/as integrantes y órganos de la comunidad universitaria, sin excepción. (Artículo 4)

Funciones

- En materia de docencia, impartir enseñanza conducente a la obtención de grados académicos y títulos profesionales; dictar cursos de especialización o perfeccionamiento, de actualización, extensión y otros, así como expedir los diplomas, títulos y certificados que corresponda;
- En materia de investigación y de la creación artística, desarrollar actividades para crear, sistematizar y construir conocimientos en las áreas del saber que le son propias, desarrollando innovación.

⁸¹ Aprobado mediante la Resolución exenta N°2022-00-0537, del 23 de mayo de 2022.

- En materia de extensión, proyectar la actividad académica hacia el interior de ella misma y hacia el exterior de la institución; y
- En materia de vinculación con el medio, procurar, a través de los nexos establecidos con los ámbitos que le son propios a la Universidad, enriquecer recíprocamente tanto la Universidad como a la comunidad nacional, estableciendo, además, vínculos con instituciones de enseñanza superior del país y del extranjero. (Artículo 5)

Dirección de Aseguramiento de la Calidad

- La Dirección de Aseguramiento de la Calidad es un órgano superior de la Universidad, responsable de coordinar e implementar los procesos de gestión, evaluación y aseguramiento de la calidad, así como los procesos de acreditación de la institución y de sus respectivas carreras y programas académicos.
- Esta Dirección estará conformada, al menos, por un/a director/a ejecutivo/a encargado/a de coordinar y gestionar la ejecución de las políticas de la institución sobre la materia, un área de acompañamiento de procesos académicos, un área de acompañamiento de gestión y un consejo asesor conformado triestamentalmente. Además, se relacionará directamente con las direcciones académicas y unidades técnicas y profesionales de apoyo. (Artículo 39)

Del Consejo Asesor (Artículo 40)

El Consejo Asesor del Aseguramiento de la Calidad estará compuesto triestamental y paritariamente y tendrá, al menos, las siguientes funciones: 1. Asesorar y dar seguimiento a las políticas de gestión,

evaluación y aseguramiento de la calidad. 2. Requerir de las autoridades unipersonales o colegiadas todos los antecedentes que estime necesarios para el ejercicio de sus funciones. 3. Las demás atribuciones y funciones que le otorgue la reglamentación interna. Un reglamento deberá definir el número de sus integrantes, su forma de designación y otros derechos y obligaciones. Los/as miembros del Consejo Asesor servirán en sus cargos ad honorem.

En este contexto, el SGIC-UMCE es un instrumento administrado por la DAC, por medio de sus áreas de acompañamiento académico y de gestión. El consejo asesora a la DAC en relación con la eficacia de las políticas de calidad en la institución, sus carreras y programas académicos.

Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2030 (PDEI 2030).

El PDEI 2030 define los propósitos y la visión compartida que la institución se propone alcanzar en el horizonte de planificación 2030, esta hoja de ruta confirma los principios institucionales y su compromiso de cumplirlos. Se estructura en torno a seis ámbitos de desarrollo que articulan objetivos generales y específicos, así como acciones y metas de corto, mediano y largo plazo.

Propósitos

Ser una Universidad estatal, autónoma y pública que forma personas y profesionales para el país, capaces de contribuir en los territorios y escenarios educativos, desde una perspectiva transdisciplinar, plurinacional, inclusiva, no sexista, sustentable e innovadora.

Visión

Ser la Universidad referente en el ámbito educativo a nivel nacional e internacional en clave latinoamericana, vinculando los saberes de los territorios, comprometida con la transformación social e impactando en políticas públicas nacionales.

Ámbitos de desarrollo, objetivos generales y específicos.

Objetivo general de Docencia y resultados del proceso formativo:

Consolidar los aprendizajes transformadores a través de procesos de enseñanza inclusivos y sustentables.

Objetivos específicos:

- Implementar acciones formativas que nutran las funciones académicas en relación con las trayectorias y ciclos del desarrollo académico.
- Consolidar las propuestas formativas y los aprendizajes transformadores e inclusivos a lo largo del proceso formativo de las y los estudiantes.
- Fortalecer la gestión académico-administrativa para la toma de decisiones en el ámbito formativo en base a evidencia con foco en la mejora continua en la formación.

Objetivo general de Gestión estratégica y recursos institucionales:

Consolidar el desarrollo de las personas y los recursos materiales para la sustentabilidad de la Universidad.

Objetivos específicos:

- Favorecer el desarrollo de las competencias necesarias para el ejercicio laboral requerido para el quehacer institucional.

- Automatizar los procesos de las áreas administrativas, con definición clara de actividades, plazos y responsabilidades.
- Utilizar consistentemente instrumentos de seguimiento, control y evaluación de la ejecución y compromisos institucionales.

Objetivo general de Aseguramiento de la calidad: Instalar mecanismos permanentes de autorregulación y mejora continua en todas las áreas de la Institución.

Objetivos específicos:

- Instalar el SGIC-UMCE.
- Instalar mecanismos sistemáticos de registro, documentación, evaluación y ajuste de los procesos en las áreas del quehacer de la Universidad.
- Gestionar la información institucional para el aprendizaje y mejora de la Universidad.

Objetivo general de Vinculación con el Medio: posicionar a la UMCE como referente en el ámbito educativo desde el trabajo colaborativo con los territorios y comunidades para la transformación social.

Objetivos específicos:

- Desarrollar una estrategia de comunicación para influir en la política pública y el debate en educación.
- Fomentar las instancias de trabajo colaborativo con los diferentes territorios y comunidades, de manera bidireccional con miras a la multidireccionalidad.
- Desarrollar procesos de mejora continua para fortalecer las relaciones bidireccionales de Vinculación con el Medio en los entornos relevantes.

Objetivo general de Investigación, creación y/o innovación: Desarrollar y consolidar las capacidades de investigación, innovación, creación y generación de conocimiento, con foco en las áreas relevantes para la institución.

Objetivos específicos:

- Aumentar la productividad científica académica en aquellos núcleos, áreas y líneas de investigación prioritarias para la institución.
- Instalar un sistema de transferencia del conocimiento generado institucionalmente al medio social.
- Instalar un sistema de gestión para la internacionalización del conocimiento generado a partir de núcleos y áreas de investigación.

Objetivo general de Género, convivencia e inclusión: Institucionalizar la perspectiva de género, el enfoque de inclusión y la gestión de la convivencia en todas las áreas de la Universidad para la transformación social.

Objetivos específicos:

- Implementar y evaluar la política de género que integre y articule esta perspectiva en todos los ámbitos del quehacer institucional.
- Instalar transversalmente la política de inclusión en el quehacer institucional.

⁸² Las políticas expuestas en esta sección son las que a la fecha de esta edición existen formalmente en la UMCE. Es importante consignar que como parte de la

- Establecer mecanismos permanentes que propendan a la reflexión constante sobre cómo nos relacionamos como comunidad universitaria.

Otros Modelos y Políticas que se integran en el SGIC-UMCE⁸².

Modelo Educativo

El modelo educativo fue actualizado por medio de la Resolución Exenta 100512 del 6 de junio de 2016 y promueve la formación profesional por medio del análisis de saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales acordes al perfil de egreso, articulados por el eje de la práctica en comunidades de aprendizaje. El modelo se materializa en el proyecto educativo institucional.

Política de Desarrollo de la Docencia

Esta política, que se crea con la Resolución Exenta n.º101034 del 4 de octubre de 2019, proporciona orientaciones relativas a pertinencia, actualización, innovación e inclusión para desarrollar, mejorar e innovar la docencia universitaria. Declara principios de responsabilidad social con enfoque de derecho, sostenibilidad, prospectividad, inclusión y equidad, colaboración y compromiso con la calidad. Define objetivos referidos al mejoramiento de competencias para el desarrollo de la docencia, a la excelencia de la docencia y a la institucionalidad para favorecer el desarrollo profesional docente. También, establece criterios de calidad para la implementación y seguimiento de la política.

implementación del SGIC-UMCE puede surgir la necesidad de crear otras políticas complementarias o de actualizar las que aquí se referencian.

Política de investigación

Mediante la Resolución Exenta N° 100046 del 17 de enero de 2019, la Institución estipula principios y orientaciones para el desarrollo de la investigación y la transferencia del conocimiento a la educación, la salud y a otras disciplinas afines, para potenciar la formación de profesionales, aportar al desarrollo de políticas públicas, cautelando principios de ética científica, sustentabilidad, inclusión, proyectividad para, mejorar sistemáticamente los estándares de investigación, innovación, docencia y transferencia del conocimiento, dotándola de sentido social, educativo y pedagógico, en el marco del Sistema Ciencia, Tecnología y Sociedad.

Política de Postgrado

La política de postgrado fue creada mediante la Resolución Exenta N°100053 del 17 de enero de 2019, estableciendo principios - responsabilidad social, sustentabilidad, proyectividad, inclusión, interdisciplinariedad, transdisciplinariedad, compromiso con la calidad y rigor ético – junto a objetivos estratégicos, criterios de calidad para potenciar el postgrado en la Universidad. Además, establece indicadores y líneas de acción para la implementación de la política.

Política de vinculación con el medio

La Resolución Exenta N°2022-00-0735, del 01 de julio de 2022, actualiza la política de vinculación con el medio como función de interacción activa, recíproca y de mutuo beneficio entre la institución y su entorno, que se relaciona estratégicamente con las áreas de docencia de pre y postgrado e investigación; cuyo objetivo es desarrollar un trabajo colaborativo, respetuoso y de mutuo interés con los territorios y comunidades contribuyendo a la transformación de su realidad, al mismo tiempo que posicionar a la UMCE en un lugar relevante del sistema educativo nacional,

recogiendo las contribuciones que el medio le ofrece para ajustar su quehacer formativo, la investigación/creación artística y la formación continua.

Política de Género

La Política de Género considera lo dispuesto en la Ley 21.369 publicada el 15 de septiembre de 2021, que regula el acoso sexual, la violencia y la discriminación en el ámbito de la educación superior, se oficializa mediante la Resolución Exenta N° 2022-00-1285 del 27 de septiembre de 2022. Su objetivo generales garantizar la transversalización del enfoque de género en los distintos ámbitos del quehacer universitario y estructura institucional, con miras a la erradicación de la violencia de género, a la promoción de los cuidados con corresponsabilidad social y a la formación e investigación, creación e innovación sin sesgos sexistas.

La política de género se organiza en cinco líneas estratégicas coherentes con sus objetivos específicos: Formación; Investigación, creación e innovación; Erradicación de violencia de género; Corresponsabilidad social y cuidados e Institucionalización.

Política de Gestión y Desarrollo de Personas

Mediante la Resolución Exenta n.°2022-00-1165 del 30 de agosto de 2022, se crea esta política que busca alinear los objetivos organizacionales y el desempeño con la estrategia de la Institución, mediante un marco normativo, propósitos, principios y directrices para guiar la gestión de personas en la UMCE, sobre la base de un modelo integrado de gestión y desarrollo de personas, junto a criterios de aseguramiento de la calidad en el proceso de implementación de la política.

Políticas Financieras

Mediante la Resolución Exenta n.º102129 del 31 de octubre de 2012 la Institución define esta política como el conjunto de criterios, lineamientos y directrices que aplica para regular sus finanzas y canalizar sus recursos presupuestarios hacia las actividades propias de su proyecto educativo, como medios para operacionalizar la estrategia financiera de su plan de desarrollo institucional. La política cubre las áreas de presupuesto, cobranza, pagos, información e inversiones financieras.

Anexo 3: Mecanismos de Autorregulación y Mejora Continua

Los mecanismos de autorregulación y mejora continua son sistemas, métodos, herramientas o instrumentos que a través de procedimientos permanentes permiten establecer condiciones de evaluación y aprendizaje, que se sustentan en información válida, confiable y verificable, para potenciar la mejora continua en la institución, sus carreras y programas, en torno a sus directrices, estándares de calidad, regulaciones y necesidades del medio relevante.

⁸³ Las definiciones de autoevaluación, evaluación externa y acreditación son las proporcionadas por CNA-Chile en las guías procedimentales de acreditación institucional, de carreras y programas académicos, disponibles en https://www.cnachile.cl/noticias/Paginas/nuevos_cye.aspx. Estas guías constituyen insumos clave para el desarrollo de los procesos de acreditación y contienen las referencias a recursos de apoyo y describen el enfoque evaluativo, las etapas y productos que la Institución, sus carreras y programas deben cautelar en estos procesos evaluativos.

Los principales mecanismos de este tipo son los siguientes:

Autoevaluación

Sistema de evaluación participativo mediante el cual la institución, carrera o programa realiza un examen crítico, analítico y sistemático del cumplimiento de los criterios y estándares definidos por dimensión, teniendo en consideración su misión y su proyecto de desarrollo para identificar fortalezas y debilidades y generar planes de acción para mejorar.⁸³ La autoevaluación puede ser con y sin fines de acreditación por parte de CNA-Chile⁸⁴.

Evaluación Externa

Es un método que busca evaluar, en cada una de las dimensiones de evaluación, el grado de cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, y verificar la validez del informe de autoevaluación desarrollado por la institución, identificando si la institución cuenta -y en qué grado- con las condiciones necesarias para garantizar un proceso de formación de calidad, un avance sistemático hacia el logro de sus propósitos declarados y el cumplimiento de los demás fines de la institución⁸⁵.

⁸⁴ La acreditación consiste en el desarrollo de un juicio evaluativo integral, basado en un análisis que considera a la institución en su totalidad, a partir de distintas dimensiones de evaluación y fuentes de información que aportan evidencias, tanto del cumplimiento de los criterios y estándares, como del grado de avance sistemático de esta en función de sus propósitos y fines.

⁸⁵ La evaluación externa como parte del proceso de acreditación de CNA-Chile constituye un mecanismo de regulación externa y, aunque no corresponde a un mecanismo de autorregulación, se incorpora acá por su gran incidencia en la mejora continua institucional.

Auditoría interna

Es un método sistemático⁸⁶, independiente⁸⁷ y documentado con evidencias, registros, declaraciones u otra información pertinente y verificable del quehacer institucional, unidad o proceso, que un equipo auditor revisa y analiza críticamente en función de los propósitos y criterios de calidad de este, identificando debilidades y fortalezas incluyendo la formulación de planes de mejora y el establecimiento de los acuerdos de seguimiento, que correspondan.

Diagnóstico

Es un estudio que realiza un equipo especializado para evaluar el desempeño de la Institución, sus funciones y niveles, mediante la recopilación sistemática de datos e indicadores referidos a factores, tendencias, necesidades y requisitos del medio relevante interno y externo que inciden en su desarrollo.

El análisis crítico de estos antecedentes se traduce en juicios evaluativos fundados respecto a oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas que dan lugar a estrategias, planes de desarrollo o planes de mejora, al establecimiento de los recursos necesarios y los acuerdos de seguimiento pertinentes.

Evaluación de la Comisión Institucional de Autoevaluación, Desarrollo y Calidad (CADC)

La evaluación del SGIC-UMCE es realizada por la CADC para asegurar su eficacia y consistencia con la gestión estratégica de la

Institución. La revisión considera el estado en que se encuentran sus revisiones previas, los cambios del entorno, la adecuación de recursos, el desempeño del sistema, su eficacia y eficiencia para abordar los riesgos y oportunidades de mejora.

Ciclo de Buenas Prácticas de Calidad

La identificación recurrente de buenas prácticas de calidad permite retroalimentar a la institución en oportunidades de mejora continua de su quehacer.

Las Buenas Prácticas de Calidad son iniciativas, procesos, rutinas o experiencias estructuradas que han contribuido, positiva y eficientemente al fortalecimiento de algún área específica del quehacer de una institución, unidad, carrera, programa o proceso.

Otros mecanismos que favorecen la autorregulación y mejora continua

Los procesos del SGIC-UMCE incluyen herramientas, instrumentos, sistemas informáticos o métodos sistemáticos de registro, planificación, monitoreo, análisis y ajuste para llevar a la práctica orientaciones de política institucional para apoyar la toma de decisiones, la mejora continua y la capacidad de cumplir sostenidamente los propósitos institucionales,

⁸⁶ Las Auditorías Internas se organizan mediante un Plan Anual de Auditorías.

⁸⁷ Se plantea la independencia en el sentido de que las personas adscritas al área evaluada no realizan el análisis crítico que está a cargo del equipo auditor.

según las definiciones y propuestas de cada ámbito o función del quehacer institucional⁸⁸.

Ejemplos de este tipo de mecanismos o sistemas son los siguientes:

- Modelo educativo, plan de desarrollo estratégico, otros planes de desarrollo, proyecto institucional, políticas institucionales, reglamentos.⁸⁹
- Plan maestro de infraestructura
- Plan, proyecto o acciones de mejora
- Plan de gestión, programa de gestión.
- Plan o programa de gestión de la calidad
- Plan operativo anual
- Sistema de control estratégico
- Sistema de control de gestión
- Matriz de riesgos
- Sistema de gestión presupuestaria
- Sistema de asignación y renovación de equipos
- Data UMCE
- U-Campus
- Sistema de monitoreo de indicadores
- Sistema de evaluación de resultados e impactos
- Sistemas de Información Institucional
- Sistemas de Información Administrativos
- Evaluación del desempeño y seguimiento de compromisos

- Sistemas de capacitación y perfeccionamiento
- Atracción y asignación de cuadros académicos.
- Sistema de costeo de actividades de las funciones del quehacer institucional.
- Mecanismos destinados a captar los requerimientos del medio en el ámbito académico, disciplinar y profesional que le son propios, retroalimentando su acción en los ámbitos de perfil de egreso: Indicadores e índices; métodos de análisis, guías para el levantamiento y validación del perfil de egreso, etc.
- Mecanismos que permiten conocer el estado del arte de los fundamentos científicos, disciplinarios y/o tecnológicos, contemplando estrategias cualitativas a partir de consulta a informantes claves, estrategias cuantitativas a partir de la aplicación de encuestas, técnicas recopilación: cuestionarios, relato, entrevista u observación.
- Mecanismos sistematizados y documentados de monitoreo y evaluación, que permiten demostrar que sus titulados efectivamente alcanzan el perfil de egreso declarado.
- Mecanismos para evaluar periódicamente el plan de estudios y los cursos ofrecidos, proponer modificaciones y mantenerlo actualizado: instrumentos de evaluación.
- Mecanismos que aseguran que las materias que se dictan en la sala de clases cubren adecuadamente las especificaciones del plan de estudios.

⁸⁸ Se consideran como parte de estos mecanismos de autorregulación y mejora continua los “Mecanismos de Vinculación con el Medio y Extensión” definidos por la Dirección del Área.

⁸⁹ También forman parte de las directrices institucionales.

- Mecanismos que permiten enfrentar amenazas sustanciales a su buen funcionamiento académico o su estabilidad económica.
- Mecanismos de control presupuestario.
- Mecanismos de selección, contratación, evaluación y desvinculación de los docentes, los que se aplican de manera formal y sistemática.
- Mecanismos de perfeccionamiento que permiten la actualización de docentes tanto en los aspectos pedagógicos como en los disciplinarios, que promueven el acceso a programas de postgrado o postítulo, la asistencia a congresos y reuniones técnicas nacionales e internacionales, la realización de pasantías y el intercambio institucional de docentes.
- Mecanismos que permiten la evaluación de la actividad del docente - en particular la información sobre los resultados de aprendizaje - los que se aplican de manera efectiva y sistemática en la administración de la planta docente. Los mecanismos consideran la opinión de los estudiantes la que incide en la calificación del docente.
- Mecanismos de participación y organización estudiantil para canalizar inquietudes intelectuales, sociales, deportivas, artísticas y buscar soluciones a problemas académicos.
- Mecanismos de admisión explícitos y de público conocimiento. Estas normas son aplicadas de manera sistemática en la admisión y son consistentes con las exigencias del plan de estudios.
- Mecanismos para fortalecer los hábitos de estudio de sus estudiantes.
- Mecanismos para tener una identificación temprana de problemas en la retención y progresión.
- Mecanismos para intervenir con estrategias de apoyo para el mejoramiento de resultados académicos de los estudiantes, cuando sea apropiado.
- Mecanismos para desvincular a estudiantes de la carrera o programa cuando corresponda, de acuerdo con la reglamentación vigente.
- Mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes, (diseño evaluaciones) que permiten verificar el logro de los objetivos de aprendizaje definidos en el plan de estudios y programas de asignaturas.
- Mecanismos de orientación académica o tutoría cuando sea necesario.
- Mecanismos que permiten contar con información y análisis de la opinión de egresados y empleadores.
- Mecanismos para corregir posibles errores en los registros: formulario de corrección de errores, certificado que acredita el registro correcto, etc.
- Mecanismos para identificar riesgos y favorecer la implementación planes de mitigación o prevención de riesgos como matrices de riesgo que forman parte del proceso de gestión de riesgos y son un insumo en la planificación de evaluaciones y autoevaluaciones.

Anexo 4: Implementación SGIC-UMCE

La implementación del sistema consiste en un proceso continuo, en el horizonte del PDEI-2030, que comprende difusión, revisión y oficialización del sistema, la instalación de este, el levantamiento de procesos, la ejecución y evaluación de procesos y subsistemas. Junto a ello, se contempla la gestión de la implementación para abordar aspectos de gestión del cambio en la Institución, para la adhesión del SGIC-UMCE. Esta implementación debe revisarse considerando el próximo proceso de acreditación de la Institución, en que la evaluación será de carácter integral y los nuevos criterios y estándares de acreditación estarán plenamente vigentes.

A. Difusión, revisión y oficialización del modelo del SGIC-UMCE: 2023.

Esta etapa comprende la comunicación de los objetivos y componentes fundamentales del Sistema para propiciar la co-contrucción de esta edición con la comunidad universitaria. Se realizarán actividades de difusión, consulta y capacitación. La difusión se realizará a través de jornadas, mensajes electrónicos y plataformas web de la Institución. Mediante estos mecanismos también se recibirán los comentarios y sugerencias de la comunidad. Para fortalecer esta retroalimentación, se implementará una consulta semi estructurada, destinada a canalizar las opiniones y propuestas de la comunidad, para favorecer la sistematización y análisis de esta información y enriquecer o corregir, con ella, las especificaciones del SGIC-UMCE, antes de su oficialización. También, tendrán lugar capacitaciones dirigidas a la comunidad universitaria.

- 1.1. Identificación de grupos relevantes, selección de medios y diseño de mensajes para dar a conocer el sistema.

- 1.2. Diseño e implementación de sitio Web con los contenidos de la actualización del SGIC-UMCE.
- 1.3. Especificación de poblaciones y muestras a contactar por e-mail, diseño, pruebas piloto y aplicación de encuestas sobre el SGIC, sistematización y análisis de respuestas.
- 1.4. Realización de jornadas en terreno o virtuales con direcciones, facultades, carreras y con grupos de actores relevantes, referidas a los aspectos fundamentales de la actualización del SGIC-UMCE.
- 1.5. Oficialización del SGIC-UMCE
- 1.6. Capacitación a Directivos, Académicos, Profesionales y Administrativos para la implementación de estos sistemas de gestión de la calidad para atender los estándares de calidad y el contexto actual.
- 1.7. Capacitación en materias de calidad a la comunidad universitaria en coordinación con el Departamento de Desarrollo de Personas de la Institución.

B. Instalación del SGIC-UMCE: 2023 – 2024.

La etapa de instalación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se enfoca en la configuración y puesta en marcha de los componentes técnicos del sistema. Contempla la especificación de requisitos, objetivos y alcances de la instalación, módulos de software y un proyecto de instalación que aborda la configuración del software, la estructura de datos y la instalación del software, la integración con otros sistemas estratégicos, de apoyo u operacionales, pruebas de módulos y funcionalidades y una capacitación teórica y práctica de los usuarios. Las actividades son:

1. Instalación del piloto de los módulos fundamentales del proceso de gestión de la calidad: Proceso planificación de la calidad; proceso de elaboración de información documentada y proceso de mejora continua. La caracterización de estos procesos es previa a

su digitalización, que se ha propuesto con Microsoft 365, SharePoint, Infowise y Power Bi.

2. Selección de software.
3. Configuración del software: Instalación del software, establecimiento de roles y permisos de usuario, se definen los flujos de trabajo y se adaptan los formularios y documentos según las necesidades de la universidad.
4. Integración con otros sistemas: En esta actividad se integra el SGC con otros sistemas de gestión académica y administrativa. Esto implica el intercambio de datos entre sistemas y la sincronización de información en tiempo real.
5. Habilitación del software para usuarios: En esta actividad se asigna el software a los usuarios de la Institución.
6. Pruebas y validación: En esta actividad se realizan pruebas para validar el correcto funcionamiento del software y su integración con otros sistemas. Se realizan pruebas de rendimiento, seguridad y usabilidad para asegurar que el SGC funcione adecuadamente.

C. Levantamiento de procesos: 2022-2026.

1. Análisis de estándares e identificación de procesos, mecanismos y medios de verificación e instancias para demostrar su cumplimiento.
2. Identificación y conformación de equipos de procesos.
3. Levantamiento de procesos, mecanismos y manuales.
4. Diseño de matrices de indicadores por función institución y facultad.
5. Instalación del sistema de monitoreo y evaluación de los procesos del SGIC-UMCE.

D. Ejecución, evaluación procesos y subsistemas: 2024-2030

Esta etapa implica la asignación de responsabilidades y la capacitación necesaria para que el personal lleve a cabo las tareas establecidas en la planificación. Se ejecutan los procedimientos y se aplican los procesos de gestión de la calidad del Sistema.

1. Capacitación teórica y práctica a los usuarios en los procedimientos en que participa y en el enfoque de mejora continua que se aplica en ellos.
2. Asignación de responsabilidades.
3. Ejecución de procesos según lo planificado.
4. Monitoreo continuo y generación de reportes de procesos y subsistemas.
5. Evaluación de procesos y subsistemas.
6. Evaluación anual del sistema y generación de planes de mejora.
7. Formulación e implementación de acciones de mejora que correspondan.

E. Gestión de la implementación SGIC-UMCE. 2023- 2027.

Organización de los equipos de implementación del SGIC-UMCE, diseño de la estrategia de comunicación destinada a la adhesión del sistema y programa de capacitación a la comunidad universitaria en el SGIC-UMCE y sus diferentes componentes.

1. Organización de los equipos de implementación del SGIC-UMCE
 - 1.1. Definir equipos, roles y plan de implementación
 - Conformar equipos estratégico y ejecutivo de instalación del SGIC-UMCE.
 - Definir roles y estructura de funcionamiento de los equipos.
 - Revisión, elaboración y validación del plan de implementación.
 - 1.2. Definición de una matriz de riesgos estratégicos.
 - Identificación de los cambios que producirá la implementación SGIC.

- Identificación de los riesgos asociados a cada cambio, a partir de las preocupaciones y expectativas de los equipos de implementación y usuarios del SGIC.
 - Tipificación de la probabilidad e impacto de cada riesgo, nivel del riesgo y priorización para minimizar su probabilidad e impacto.
 - Desarrollo de planes de acción para cada riesgo, implementación y monitoreo continuo.
 - Revisión y actualización periódica de la matriz de riesgos.
 - Definición de acciones para acompañar el plan de implementación del SGIC.
2. Diseño de estrategia de comunicación para la adhesión del sistema.
- 2.1. Identificación de argumentos, evidencias y otros elementos de la comunicación para la construcción del relato estratégico de la implementación del sistema.
- Entrevistas a los actores relevantes y usuarios del SGIC: académicos, administrativos, estudiantes y otros miembros de los grupos relevantes para la UMCE.
 - Identificación de las necesidades, preocupaciones y expectativas de los actores consultados.
 - Selección de elementos discursivos para abordar las inquietudes y expectativas.
- 2.2. Diseño del plan de comunicaciones.
- Definición de unidades discursivas.
 - Elaboración de mensajes para unidad discursiva.
 - Organización de unidades discursivas, mensajes, medios, públicos y fechas.
 - Ejecución del plan.
3. Definición y aplicación de programa de capacitación a los usuarios del SGIC-UMCE.

- 1.1. Gestión del cambio.
- 1.2. Operación del sistema de gestión de la calidad.
- 1.3. Auditoría y evaluación de la gestión de calidad.