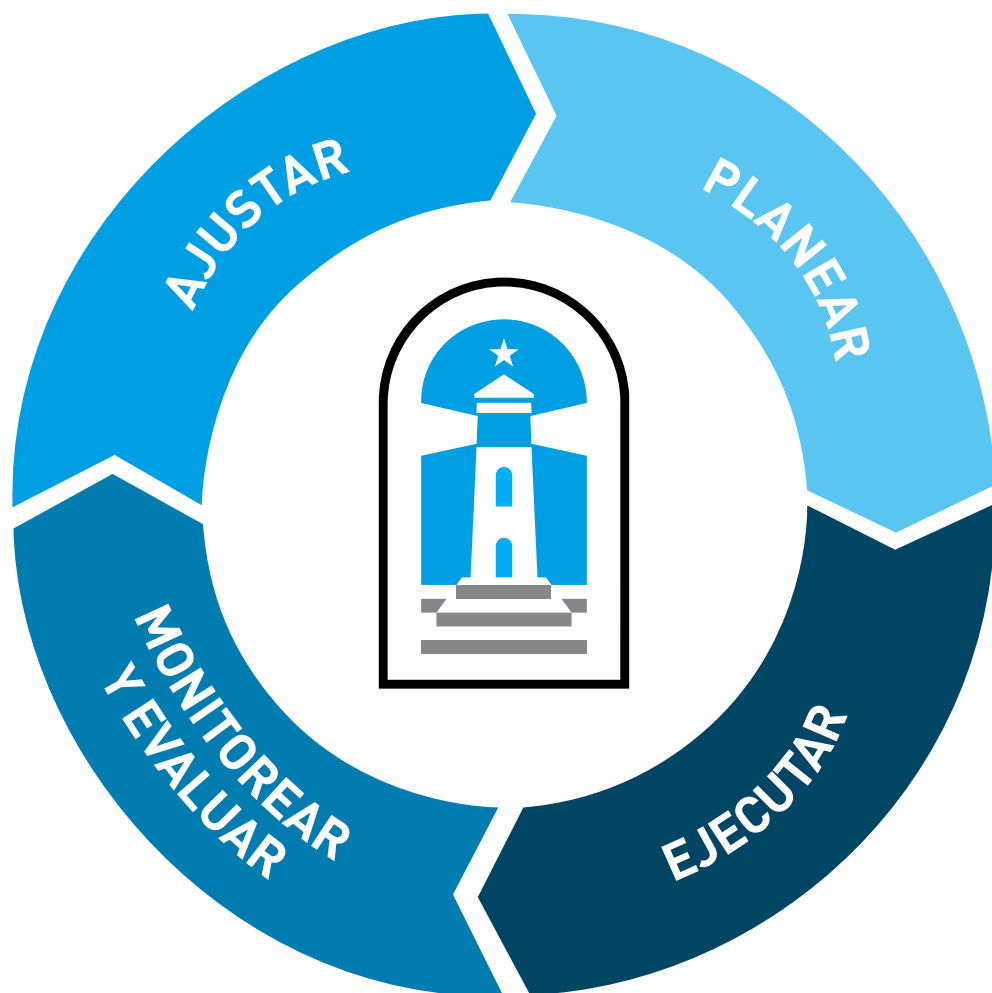




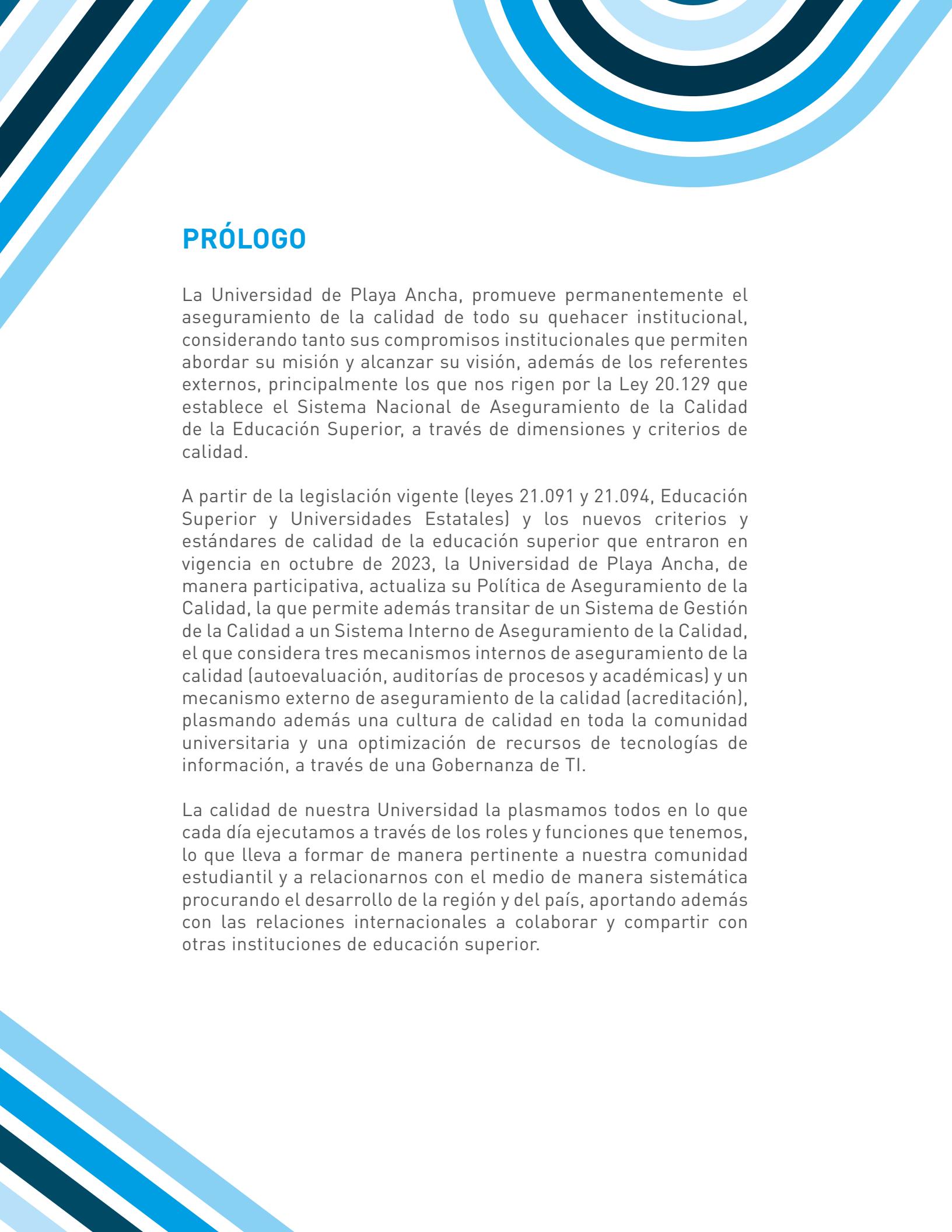
POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

OCTUBRE 2024



CONTENIDO

Prólogo	6
1. Contexto	8
2. Principios.....	9
3. Objetivos	10
3.1. Objetivo General	10
3.2. Objetivos Específicos.....	10
4. Lineamientos	11
5. Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)	12
5.1. Modelo del SIAC	13
5.2. Cultura Organizacional (Cultura de Calidad)	13
5.3. Gobernanza TI	13
5.4. Modelo de Gestión del SIAC.....	13
Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)	16
1. Modelo del SIAC	17
1.1. Dimensiones de Calidad.....	17
1.2. Mapa de Procesos	18
1.3. Matrices de Calidad	19
1.4. Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad	26
1.5. Ciclos de Calidad	26
2. Cultura Organizacional (Cultura de Calidad).....	31
3. Gobernanza TI	31
4. Modelo de Gestión del SIAC	31
Referencias.....	36
Glosario	37



PRÓLOGO

La Universidad de Playa Ancha, promueve permanentemente el aseguramiento de la calidad de todo su quehacer institucional, considerando tanto sus compromisos institucionales que permiten abordar su misión y alcanzar su visión, además de los referentes externos, principalmente los que nos rigen por la Ley 20.129 que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, a través de dimensiones y criterios de calidad.

A partir de la legislación vigente (leyes 21.091 y 21.094, Educación Superior y Universidades Estatales) y los nuevos criterios y estándares de calidad de la educación superior que entraron en vigencia en octubre de 2023, la Universidad de Playa Ancha, de manera participativa, actualiza su Política de Aseguramiento de la Calidad, la que permite además transitar de un Sistema de Gestión de la Calidad a un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, el que considera tres mecanismos internos de aseguramiento de la calidad (autoevaluación, auditorías de procesos y académicas) y un mecanismo externo de aseguramiento de la calidad (acreditación), plasmando además una cultura de calidad en toda la comunidad universitaria y una optimización de recursos de tecnologías de información, a través de una Gobernanza de TI.

La calidad de nuestra Universidad la plasmamos todos en lo que cada día ejecutamos a través de los roles y funciones que tenemos, lo que lleva a formar de manera pertinente a nuestra comunidad estudiantil y a relacionarnos con el medio de manera sistemática procurando el desarrollo de la región y del país, aportando además con las relaciones internacionales a colaborar y compartir con otras instituciones de educación superior.

Somos una Universidad con calidad de nivel avanzado y tenemos la fuerte convicción de que cada día podremos seguir evolucionando, asegurando la calidad de todas las funciones institucionales: con excelencia en la docencia de pregrado y postgrado, en vinculación con el medio, en investigación, creación e innovación y en gestión estratégica; teniendo como foco principal el desarrollo integral de nuestras y nuestros estudiantes, su educación continua por el resto de la vida, una relación sistemática con nuestros actores territoriales relevantes y la generación de conocimiento, todo con el compromiso de una movilidad y responsabilidad social.

Para lograr la aprobación de la Política de Aseguramiento de la Calidad, desarrollamos una metodología activa y participativa en la que participaron los distintos estamentos de nuestra institución, de igual manera nos colaboraron de manera importante distintas actorías, entre las que destaca la asesoría de profesionales con una rica experiencia en gestión y liderazgo estratégico; además de un dominio cabal de los nuevos criterios y estándares de calidad y de acreditación. Luego de este proceso, fue presentada y aprobada en los dos cuerpos colegiados de nuestra casa de estudios (Consejo Académico y Junta Directiva). Estamos seguros que la apropiación de esta política a nivel institucional, nos permitirá transitar de manera natural a un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. Invitamos a todas y todos a que desde nuestras funciones sigamos aportando en el aseguramiento de la calidad de la Universidad de Playa Ancha.

Carlos González Morales
Rector

1. CONTEXTO

La ley N° 21.091 señala en su artículo 2 que las instituciones deben *“orientarse a la búsqueda de la excelencia; a lograr los propósitos declarados por las instituciones en materia educativa, de generación del conocimiento, investigación e innovación; y a asegurar la calidad de los procesos y resultados en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, cuando corresponda, establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior”*.

Conforme con lo anterior, las universidades deben dar cuenta de un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) que garantice su capacidad de autorregulación y mejoramiento continuo de todas sus *funciones institucionales*¹, y la aplicación de normativas o procedimientos de mejora continua en todos los programas conducentes a títulos y grados.

En este contexto y dado el compromiso que la Universidad de Playa Ancha tiene con la calidad y su aspiración de ser una universidad de excelencia se ha diseñado e implementado un plan de trabajo que ha permitido la actualización de su Política de Aseguramiento de la Calidad, del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) que la operacionaliza y de otras herramientas de gestión, las mismas que tienen en consideración tanto los propósitos institucionales como su posibilidad de observar y aplicar nuevos criterios y estándares de calidad.

Para todos estos efectos, la Universidad de Playa Ancha entiende la Calidad como la permanente consistencia entre la misión, propósitos y metas institucionales en cada una de sus funciones, tanto en coherencia con las demandas del medio como en el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad de la educación superior, todo orientado al desarrollo de la universidad. Es ejecutar lo que se ha declarado para cada proceso, de manera planificada, con evaluación sistemática y ajustes cuando así corresponda, lo que permitirá el mejoramiento continuo, incrementar la capacidad de autorregulación y la capacidad transformacional de la educación, guiándonos por las políticas y normativas vigentes.

¹ Las funciones institucionales de la Universidad de Playa Ancha son cuatro: Docencia de Pregrado y Postgrado; Investigación, Creación e Innovación; Vinculación con el Medio; y Gestión Estratégica.

2. PRINCIPIOS

La Política de Aseguramiento de la Calidad, así como su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) se rigen por los siguientes principios:

Transparencia: la Política de Aseguramiento de la Calidad y su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) es accesible para el conocimiento tanto de la comunidad universitaria como de los otros grupos de interés relacionados con la institución.

Participación: la Política de Aseguramiento de la Calidad es construida y/o actualizada basándose en la participación efectiva de los grupos de interés pertinentes.

Integralidad: el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) se aplica a la totalidad de las funciones institucionales desarrolladas: **Docencia de Pregrado y Postgrado; Investigación, Creación e Innovación; Vinculación con el Medio y Gestión Estratégica.**

Coherencia: la Política de Aseguramiento de la Calidad es concordante con la misión, valores y propósitos institucionales declarados por la Universidad de Playa Ancha.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el mejoramiento continuo mediante el fortalecimiento de la capacidad de autorregulación y la promoción de una toma de decisiones efectiva para asegurar la pertinencia y calidad de todo el quehacer institucional, en coherencia con la misión, valores y propósitos institucionales, así como con los requerimientos establecidos por la legislación vigente.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Propender al aseguramiento de la calidad², entendido como el conjunto de acciones, orientaciones y prácticas que lleva a cabo la institución con el fin de resguardar la calidad de las funciones universitarias acorde con sus lineamientos, así como también tomando los referentes externos de calidad, participando en procesos externos con fines de acreditación que brinden garantía pública de la calidad a la sociedad.

Implementar una cultura de la calidad en todo el quehacer institucional desde la auto y coevaluación permanente para la mejora continua.

Propender al mejoramiento continuo de la institución, estableciendo procesos de evaluación, reflexión y análisis de resultados, que faciliten la toma de decisiones basada en evidencias, dando cumplimiento a sus políticas y normativas.

Fortalecer la capacidad de autorregulación de la institución, mediante los mecanismos, procedimientos y procesos para asegurar la calidad, contribuyendo a la mejora continua y aprendizaje de la comunidad educativa.

² Aseguramiento de la calidad, definido por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA, 2022), como un conjunto de acciones, orientaciones y prácticas que lleva a cabo la institución y las agencias externas de evaluación y acreditación con el fin de resguardar la calidad de la formación que se imparte y otorgar garantía pública de ella a la sociedad.

4. LINEAMIENTOS

Para cumplir con los propósitos y objetivos de esta política, se definen los siguientes lineamientos:

La Universidad orienta todo su quehacer hacia la consistencia, es decir, cumplir con los compromisos declarados.

Cada integrante de la comunidad universitaria se compromete con la calidad en sus ámbitos de desempeño como parte esencial de su quehacer diario, asumiéndola como su propia responsabilidad.

La Dirección General de Gestión de la Calidad (DIRGECAL) es la unidad institucional encargada de acompañar, orientar y asistir técnicamente a cada integrante (y unidad) de la institución en relación con las directrices institucionales del aseguramiento de la calidad y sus procesos.

La institución posee un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) que procura que la universidad cumpla con los objetivos y propósitos a los que se ha comprometido.

La Universidad provee recursos y mecanismos administrativos que dan sustento a los procesos de calidad institucionales.

La Política de Aseguramiento de la Calidad y su SIAC son revisados sistemáticamente en relación con nuevos requerimientos y/o desafíos, lo cual implica ajustes tanto a la política como a su SIAC. (Revisión permanente)

La Política de Aseguramiento de Calidad, así como su SIAC, están sujetos a mecanismos formales y permanentes de evaluación, tanto internos como externos. (Evaluación interna y externa)

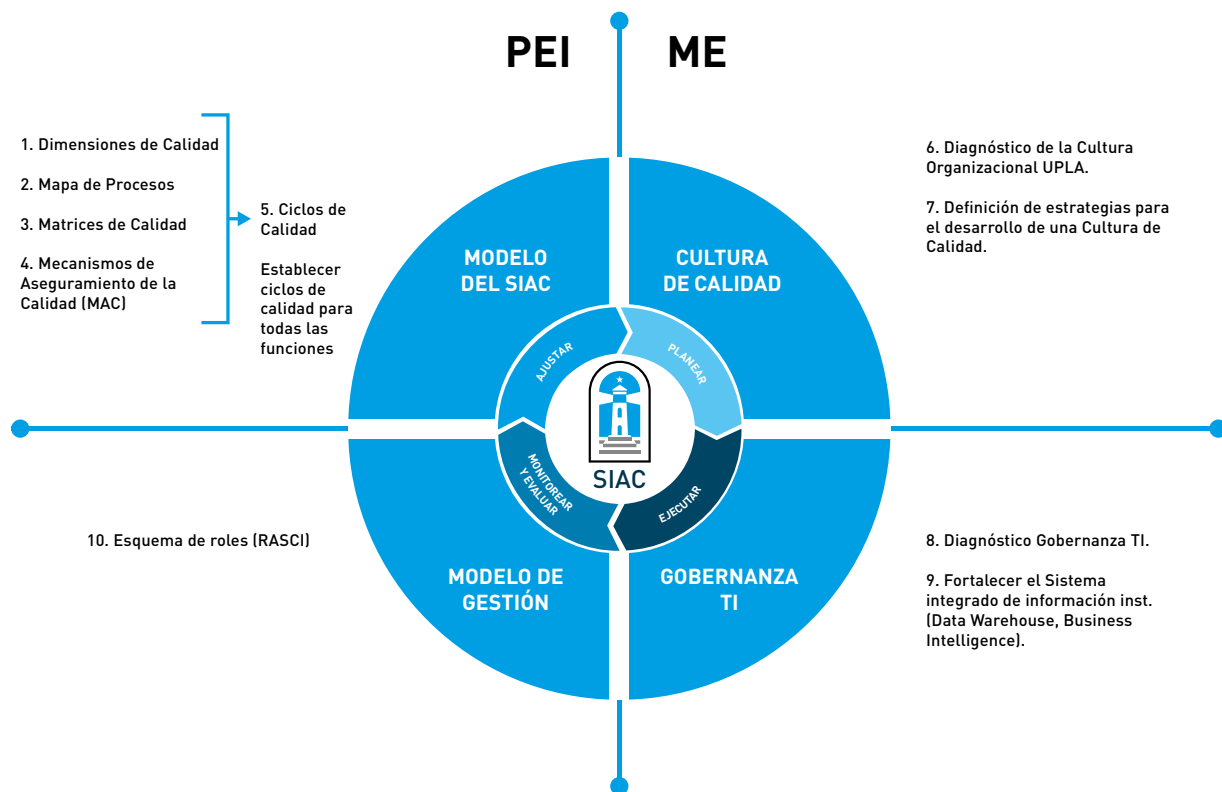
La información utilizada por el SIAC es accesible, actualizada y revisada periódicamente. Esto requiere contar con una Gobernanza de Tecnologías de la Información y con un Sistema Integrado que provea información oportuna, pertinente y confiable a toda la comunidad universitaria. (Basada en información y evidencia)

El SIAC tiene explicitado a los/las responsables de su **implementación, seguimiento y evaluación**. Su enfoque se centra en la **mejora continua** y el **fortalecimiento de la capacidad de autorregulación** institucional. (Orientación a la mejora continua)

5. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC)

La Universidad de Playa Ancha define su SIAC como un sistema de gestión que operacionaliza la política de aseguramiento de la calidad y al ser aplicado sistemáticamente en toda la institución, procura asegurar el cumplimiento del objetivo de esta política, que es; garantizar el mejoramiento continuo y fortalecer la capacidad de autorregulación con el fin de asegurar la pertinencia y calidad de todo el quehacer institucional, en coherencia con la misión, valores, propósitos institucionales y requerimientos establecidos en la legislación vigente. Es decir, la implementación del SIAC procura asegurar que la universidad “ejecute lo que declara”.

El SIAC está compuesto por cuatro pilares: Modelo del SIAC, Cultura de Calidad, Gobernanza de Tecnologías de la Información (TI) y Modelo de Gestión del SIAC, los cuales se detallan a continuación.



PEI: Plan Estratégico Institucional
ME: Modelo Educativo

5.1. MODELO DEL SIAC

El Modelo del *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad* (pilar 1), es el pilar fundamental ya que contiene los elementos claves para procurar el aseguramiento de la calidad y se aplica a toda la institución a través del *Modelo de Gestión del SIAC* (pilar 4). El éxito de su aplicación depende de la *Cultura de Calidad* (pilar 2) y de la Gobernanza de *Tecnologías de la Información* (pilar 3)

El Modelo del *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad* (SIAC) está compuesto por: Dimensiones de Calidad, Mapa de Procesos, Matrices de Calidad, Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (MAC) y Ciclos de Calidad.

5.2. CULTURA ORGANIZACIONAL (Cultura de Calidad)

La cultura organizacional se define como la personalidad, o la forma de ser y hacer de la institución. En este sentido, la Universidad releva la importancia de identificar su cultura organizacional actual para tomar acciones que le permitan a toda la comunidad universitaria apropiarse del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y desarrollar una **cultura de calidad**, donde cada estamento y cada persona contribuya de manera individual y colectiva tanto al aseguramiento interno de la calidad como al externo; tal como se establece en los nuevos criterios de acreditación institucional de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA, 2021).

5.3. GOBERNANZA TI

La gobernanza TI es el alineamiento de las Tecnologías de la Información con la estrategia institucional (PEI, 2024). En este sentido, la Universidad releva la importancia de las Tecnologías de la Información y del Sistema Integrado de Información como elementos claves para el óptimo funcionamiento del SIAC, ya que permite asegurar que los datos gestionados estén disponibles siempre que se necesiten, se encuentren utilizables, sean coherentes y confiables.

5.4. MODELO DE GESTIÓN DEL SIAC

La Universidad define su Modelo de Gestión del SIAC como la forma en que gestiona su “Modelo del SIAC” en la institución e identifica roles para ello: político, estratégico, táctico y operativo.



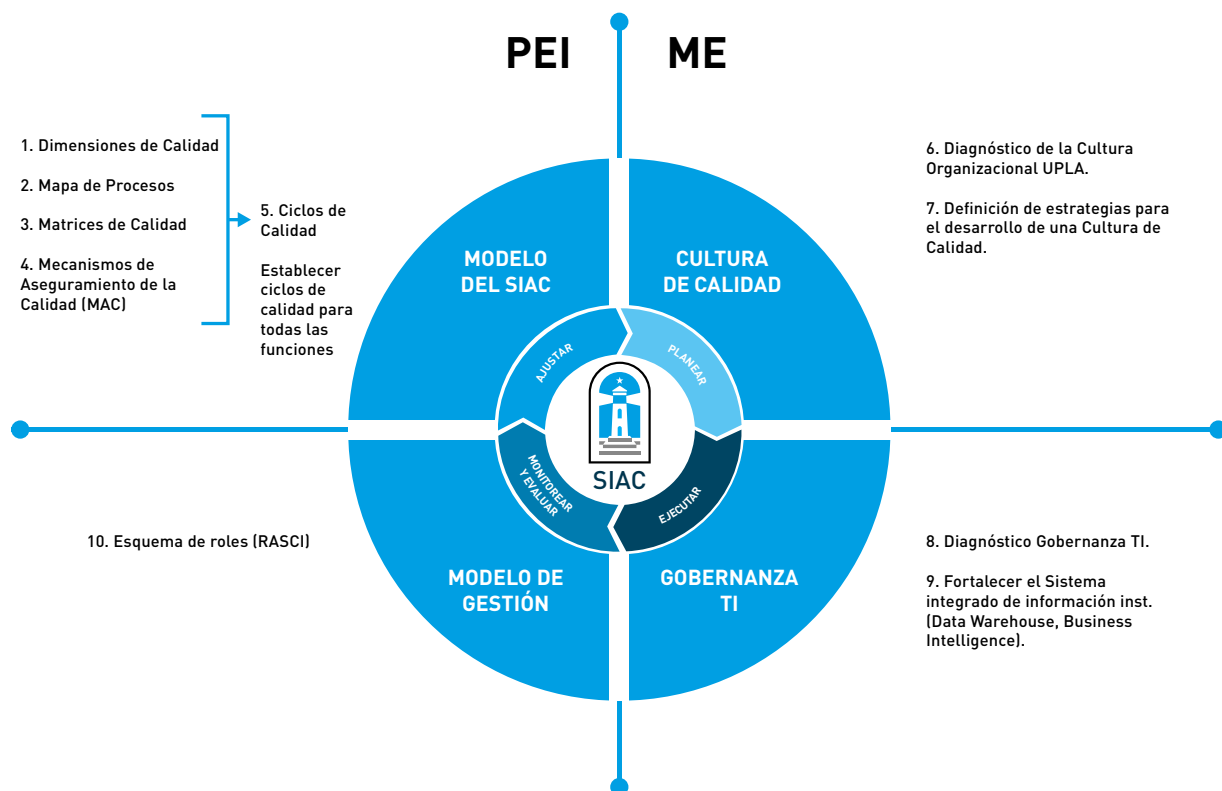
SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC)

La Universidad de Playa Ancha define su SIAC como un sistema de gestión que operacionaliza la política de aseguramiento de la calidad y al ser aplicado sistemáticamente en toda la institución, procura asegurar el cumplimiento del objetivo de esta política, que es; garantizar el mejoramiento continuo y fortalecer la capacidad de autorregulación con el fin de asegurar la pertinencia y calidad de todo el quehacer institucional, en coherencia con la misión, valores, propósitos institucionales y requerimientos establecidos en la legislación vigente. Es decir, la implementación del SIAC procura asegurar que la universidad “ejecute lo que declara”.

El SIAC está compuesto por cuatro pilares: Modelo del SIAC, Cultura de Calidad, Gobernanza de Tecnologías de la Información (TI) y Modelo de Gestión del SIAC, los cuales se detallan a continuación.

FIGURA N°1: PILARES DEL SIAC UPLA



PEI: Plan Estratégico Institucional
ME: Modelo Educativo

1. MODELO DEL SIAC

El Modelo del *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad* (pilar 1), es su pilar fundamental ya que contiene los elementos claves para procurar el aseguramiento de la calidad y se aplica a toda la institución a través del *Modelo de Gestión del SIAC* (pilar 4). El éxito de su aplicación depende de la *Cultura de Calidad* (pilar 2) y de la Gobernanza de *Tecnologías de la Información* (pilar).

El Modelo del *Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad* (SIAC) está compuesto por: Dimensiones de Calidad, Mapa de Procesos, Matrices de Calidad, Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (MAC) y Ciclos de Calidad, los que se detallan a continuación.

1.1. DIMENSIONES DE CALIDAD

La Universidad de Playa Ancha define las siguientes dimensiones de calidad del SIAC: Coherencia; Pertinencia y Efectividad; Integridad y Equivalencia y Autorregulación. Las cuales tienen los siguientes objetivos:

Coherencia: evalúa la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión, visión, valores, propósitos institucionales, políticas de la institución y las disposiciones legales vigentes sobre educación superior.

Pertinencia y Efectividad: mide el nivel de alineamiento y satisfacción de las funciones misionales con los requerimientos internos y del medio externo, a través de la evaluación del nivel de logro de la pertinencia, eficacia y eficiencia de dichas funciones.

Integridad y Equivalencia: evalúa la integridad institucional, es decir, la aplicación sistemática en todo el quehacer institucional de sus políticas, normativas, y de los procesos definidos en su gestión, lo que garantiza su implementación en toda la institución.

Autorregulación: evalúa la capacidad de la institución, de cumplir sostenidamente con sus propósitos, evaluando, ajustando y retroalimentando sus políticas, procesos, estructuras y sistemas para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de sus resultados, en un contexto de cambio permanente. Lo anterior, basado en políticas explícitas e información veraz, auditable, integral, con capacidad de análisis institucional y autoevaluación para el mejoramiento continuo y toma de decisiones, transparente y participativo involucrando a los diferentes niveles institucionales.

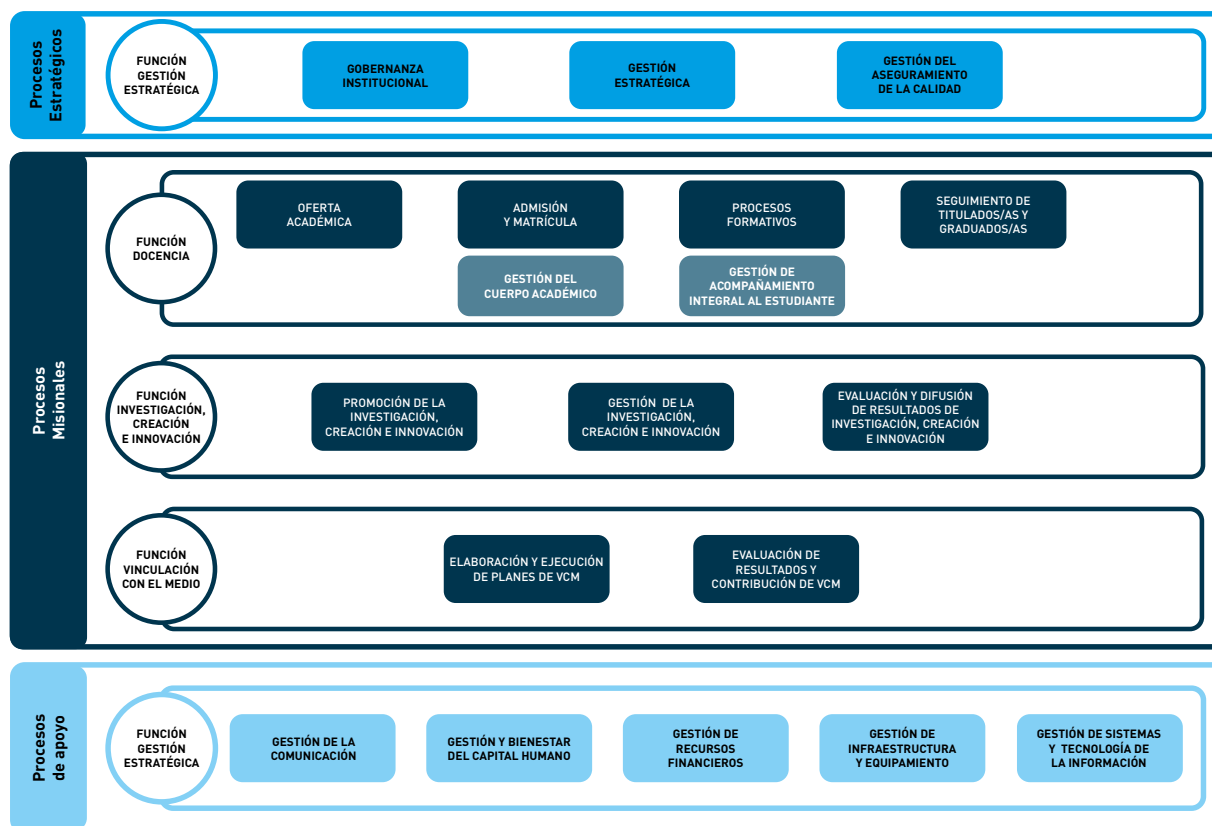
Estas dimensiones de calidad se operacionalizan a través de las matrices de calidad, por lo cual, quedan insertas en ellas (ver apartado de Matrices de Calidad).

1.2. MAPA DE PROCESOS

La Universidad de Playa Ancha define su Mapa de Procesos (Figura N°2) como un instrumento del SIAC que contiene una representación gráfica de sus procesos claves, los cuales tributan a las cuatro funciones institucionales y se agrupan en los siguientes tres tipos de procesos: estratégicos, misionales y de apoyo. A continuación, se presenta el Mapa de Procesos definido por la institución en abril del año 2023, el cual contiene sus 19 procesos claves.

Como despliegue del Mapa de Procesos, se encuentran los diagramas de flujos junto a sus respectivos procedimientos, los cuales grafican la articulación de sus subprocesos y los describen, y permiten por medio de las auditorías internas de procesos; medir el nivel de cumplimiento de los procesos (¿se ejecuta lo que se declara?), identificar “No conformidades”, elaborar planes de mejora, y por consiguiente contar con ciclos de mejora en todas las funciones institucionales (Gestión Estratégica; Docencia de pregrado y postgrado; Vinculación con el Medio; e Investigación, Creación e Innovación).

FIGURA N°2: MAPA DE PROCESOS UPLA



Fuente: Dirección General de Gestión de la Calidad, 2023

1.3. MATRICES DE CALIDAD

Es un instrumento de autorregulación para cada una de las funciones institucionales, que contiene un conjunto de indicadores que se consideran pertinentes de ir monitoreando y evaluando para mejorar el quehacer institucional, los cuales, se articulan con los siguientes elementos: dimensiones de calidad, criterios, objetivos de calidad, mecanismos de aseguramiento de la calidad y responsables de implementación, seguimiento y evaluación.

Las Matrices de Calidad definidas por la institución son las siguientes: Gestión Estratégica; Docencia de pregrado y postgrado; Vinculación con el Medio; e Investigación, Creación e Innovación. Las cuales son gestionadas por los líderes de funciones, que son respectivamente; Vicerrector(a) de Administración y Finanzas, Vicerrector(a) Académica, Director(a) General de Vinculación con el Medio, Vicerrector(a) de Investigación, Postgrado e innovación. Al respecto, cada líder tiene como rol, realizar seguimiento estratégico a su matriz de calidad completa³ y formular el plan de mejora anual de su respectiva función.

Cada matriz tiene asociado procesos del “Mapa de Procesos” y su relación se detalla a continuación:

Matriz Gestión Estratégica: gobernanza institucional, gestión estratégica, gestión del aseguramiento de la calidad, gestión de la comunicación, gestión y bienestar del capital humano, gestión de recursos financieros, gestión de infraestructura y equipamiento y gestión de sistemas y tecnologías de la información.

Matriz Docencia de pregrado y postgrado: oferta académica, admisión y matrícula, procesos formativos, seguimiento de titulados/as y graduados/as, gestión del cuerpo académico y gestión de acompañamiento integral al estudiante.

Matriz de Investigación, Creación artística e Innovación: promoción de la investigación, creación e innovación; gestión de la investigación, creación e innovación; evaluación y difusión de resultados de investigación, creación e innovación.

Matriz Vinculación con el Medio: elaboración, ejecución de planes de VCM, y evaluación de resultados y contribución de VCM.

A continuación, se detallan las matrices de calidad definidas por cada función institucional.

³ Cada matriz de calidad tiene responsables de seguimiento por indicador, sin embargo, el líder de función vela por el resultado de la matriz completa y elaboración de su plan de mejora anual.

Matriz de Calidad de Gestión Estratégica					Responsables		
Dimensión	Mecanismo de aseguramiento de calidad	Criterios	Objetivos	Indicadores de resultados	Implementación	Seguimiento	Evaluación
Coherencia	Autoevaluación (Evaluación del Plan Estratégico Institucional)	Consistencia con la Misión y Propósitos	Cumplir el Plan Estratégico Institucional.	Cumplimiento del Plan Estratégico Institucional	Líderes de funciones institucionales	Director(a) General de Análisis y Planificación Estratégica Institucional	Director(a) General de Gestión de la Calidad
				Cumplimiento de Planes de Desarrollo de Facultades e Instituto Tecnológico (ITEC).	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC		
Pertinencia y efectividad	Auditorías Académicas	Pertinencia	Responder a los requerimientos de la sociedad y cumplir con la legislación vigente.	Cumplimiento de auditorías de la Superintendencia de Educación Superior y/o Contraloría General de la República.	Líderes de funciones institucionales	Prorrector(a)	
		Eficacia	Transitar hacia una Acreditación Institucional de Excelencia.	Acreditación Institucional			
		Eficiencia	Avanzar hacia la excelencia con los recursos disponibles.	Grado de eficiencia de las funciones institucionales.			
Integridad y equivalencia	Auditorías de Procesos	Normativa y Políticas	Verificar el cumplimiento de políticas institucionales y reglamentación externa vigente.	Cumplimiento de las políticas institucionales.	Líderes de funciones institucionales	Prorrector(a)	
		Mapa de procesos	Optimizar los procesos estratégicos y de apoyo.	No Conformidades levantadas en auditorías a procesos estratégicos y de apoyo resueltas dentro del plazo.	Directores(as) Generales (correspondientes a procesos estratégicos y de apoyo)	Vicerrector(a) de Administración y Finanzas	
Autorregulación	Autoevaluación (Evaluación planes de mejoramiento)	Análisis Institucional	Disponer de información para la toma de decisiones.	Grado de avance en la implementación de la herramienta tecnológica para el seguimiento de las matrices de calidad.	Director(a) General de Informática	Vicerrector(a) de Administración y Finanzas	
			Asegurar la confiabilidad de la información.	Grado de avance en la definición de los criterios de confiabilidad de la información.			
		Mejoramiento Continuo	Mejorar anualmente el desempeño a nivel institucional.	Evaluación de autoridades y directivos	Prorrector(a)	Rector(a)	
				Evaluación académica	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC	Vicerrector(a) Académico(a)	
				Ascensos y promoción del personal de la administración (Carrera funcionaria)	Director(a) de Administración de RRHH	Vicerrector(a) de Administración y Finanzas	

Matriz de Calidad de Docencia Pregrado					Responsables		
Dimensión	Mecanismo de aseguramiento de calidad	Criterios	Objetivos	Indicadores de resultados	Implementación	Seguimiento	Evaluación
Coherencia	Autoevaluación (Evaluación modelo educativo)	Alineamiento con el Modelo Educativo	Asegurar el alineamiento de las carreras y programas con el modelo educativo a nivel de diseño, implementación y evaluación.	Grado de alineamiento de las carreras y programas con el modelo educativo a nivel de: diseño, implementación y evaluación.	Directores(as) de carreras profesionales y Coordinadores(as) de carreras técnicas.	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC.	Director(a) General de Gestión de la Calidad
Pertinencia y efectividad	Auditorías Académicas	Pertinencia	Responder a requerimientos del medio laboral.	Tasa de empleabilidad al primer año de titulación.			
				Tasa de empleabilidad al segundo año de titulación.			
				Satisfacción de titulados(as) respecto de la formación recibida.			
				Satisfacción de empleadores respecto de los y las titulados(as).			
		Eficacia	Asegurar la calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje y nivel de logro del perfil de egreso.	Nivel de logro del perfil de egreso.			
		Eficiencia	Mejorar los indicadores de progresión de los y las estudiantes.	Titulación oportuna.			
Integridad y equivalencia	Auditorías de Procesos	Normativa y política	Aplicar sistemáticamente la reglamentación interna y externa vigente de docencia.	No conformidades levantadas en auditorías a normativas y Modelo Educativo resueltas dentro del plazo.			
		Procesos	Optimizar los procesos claves de docencia	Nivel de avance curricular por cohorte.			
				Nivel de satisfacción de estudiantes en encuesta de evaluación docente.			
				No Conformidades levantadas en auditorías a procesos de docencia resueltas dentro del plazo			
Autorregulación	Autoevaluación (Evaluación planes de mejoras)	Mejoramiento continuo	Mejorar anualmente el desempeño de carreras.	Cumplimiento del plan de mejoramiento por carrera.			

Matriz de Calidad de Docencia Postgrado					Responsables		
Dimensión	Mecanismo de aseguramiento de calidad	Criterios	Objetivos	Indicadores de resultados	Implementación	Seguimiento	Evaluación
Coherencia	Autoevaluación (Evaluación modelo educativo)	Alineamiento con el Modelo Educativo	Asegurar el alineamiento de los programas de postgrado con el modelo educativo a nivel de diseño, implementación y evaluación.	Grado de alineamiento de los programas de postgrado con el modelo educativo a nivel de: diseño, implementación y evaluación.	Coordinadores(as) de Programas de postgrado.	Decanos(as)	Director(a) General de Gestión de la Calidad
Pertinencia y efectividad	Auditorías Académicas	Pertinencia	Responder a requerimientos del medio laboral.	Satisfacción de graduados(as) respecto de la formación recibida.			
				Satisfacción de empleadores respecto de los y las graduados(as).			
		Eficacia	Asegurar la calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje y nivel de logro del perfil de egreso (grado).	Nivel de logro del perfil de egreso (grado).			
				Programas de postgrado con claustro/núcleo académico.			
Integridad y equivalencia	Auditorías de Procesos	Normativa y política	Aplicar sistemáticamente la reglamentación interna y externa vigente de docencia.	No conformidades levantadas en auditorías a normativas y Modelo Educativo resueltas dentro del plazo.			
				Nivel de avance curricular por cohorte.			
		Procesos	Optimizar los procesos claves de docencia	No Conformidades levantadas en auditorías a procesos de docencia resueltas dentro del plazo.			
Autorregulación	Autoevaluación (Evaluación planes de mejoras)	Mejoramiento continuo	Mejorar anualmente el desempeño de programas de postgrado.	Cumplimiento del plan de mejoramiento por programa.			

Matriz de Calidad de Vinculación con el Medio					Responsables		
Dimensión	Mecanismo de aseguramiento de calidad	Criterios	Objetivos	Indicadores de resultados	Implementación	Seguimiento	Evaluación
Coherencia	Autoevaluación (Evaluación de Políticas de Vinculación con el Medio (VCM))	Alineamiento con Política de VCM	Cumplir indicadores de VCM del Plan Estratégico Institucional (PEI)	Cumplimiento de indicadores de VCM del PEI.	Directores(as) de departamento, Líderes de carreras y programas	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC.	Director(a) General de Gestión de la Calidad
			Implementar el modelo de VCM.	Cumplimiento del plan anual de VCM.			
Pertinencia y efectividad	Auditorías Académicas	Pertinencia	Generar relaciones bidireccionales permanentes y contribuciones en los Grupos de Interés	Nivel de satisfacción de los grupos de interés.			
				Nivel de cumplimiento de indicadores de contribución externos comprometidos en programas permanentes y proyectos VCM.			
		Eficacia	Articular la vinculación con la docencia.	Nivel de cumplimiento de indicadores de contribución internos en la docencia comprometidos en programas permanentes y proyectos VCM.			
				Actividades bidireccionales en proyectos de Innovación Social.			
			Articular la vinculación con la investigación.	Artículos científicos publicados a partir de proyectos VCM.			
				Libros y/o capítulos de libros con referato externo en temáticas institucionales priorizadas.			
Eficiencia			Asegurar la gestión de la VCM.	Recursos externos apalancados por proyectos de VCM.			
Integridad y equivalencia	Auditorías de Procesos	Normativa y Políticas	Aplicar sistemáticamente la reglamentación interna y externa vigente.	No conformidades levantadas en auditorías a normativas y política de VCM resueltas dentro del plazo.			
		Mapa de procesos	Optimizar los procesos claves de VCM.	No Conformidades levantadas en auditorías a procesos de VCM resueltas dentro del plazo.			
Autorregulación	Autoevaluación (Evaluación de planes de mejoras)	Mejoramiento Continuo	Evaluar la mejora continua de las relaciones bidireccionales y su contribución.	Planes formativos actualizados a partir de la retroalimentación de egresados(as), empleadores y/o planes de mejora.			

Matriz de Calidad de Investigación, Creación e Innovación.					Responsables			
Dimensión	Mecanismo de aseguramiento de calidad	Criterios	Objetivos	Indicadores de resultados	Implementación	Seguimiento	Evaluación	
Coherencia	Autoevaluación (Evaluación de la Política de Investigación, creación artística e innovación)	Alineamiento con la política de Investigación, creación e innovación	Asegurar que la I+D+i y creación respondan a su Política.	Grado de alineamiento de I+D+i y creación con la Política de Investigación*.	Directores(as) de departamento y Coordinadores(as) de carreras técnicas.	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC.	Director(a) General de Gestión de la Calidad	
Pertinencia y efectividad	Auditorías Académicas (Auditorías al cuerpo investigativo)	Pertinencia	Contribuir con la investigación científica, innovación y creación al desarrollo sustentable del territorio.	Publicaciones de corriente principal anual en las áreas de desarrollo de la región (Estrategia Regional).	Directores(as) de departamento	Decanos(as)		
				Proyectos de investigación en las áreas de desarrollo de la región.	Directores(as) de departamento y Coordinadores(as) de carreras técnicas.	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC.		
				Académicos(as) con grado doctor(a) con productividad científica.	Directores(as) de departamento	Decanos(as)		
		Eficacia	Evaluar el impacto y calidad de la investigación, innovación y creación.	Publicaciones WoS en Q1 y Q2 respecto al total de WoS.				
				Citas por documento WoS.				
				Citas por documento SCOPUS.				
			Vincular la I+D+i y creación con la docencia.	Estudiantes pregrado participantes en publicaciones en calidad de autor(a)-coautor(a).				
				Estudiantes de postgrado participantes en publicaciones en calidad de autor(a)-coautor(a).				
				Estudiantes en proyectos de I+D+i y creación.	Directores(as) de departamento y Coordinadores(as) de carreras técnicas.	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC.		
		Eficiencia	Aumentar la productividad científica y tecnológica.	Publicaciones por Jornada Completa con Postgrado.	Directores(as) de departamento	Decanos(as)		
				Publicaciones por Jornada Completa doctor(a).				
				Proyectos adjudicados.**				

*Política de Investigación, Creación Artística e Innovación.

**Los proyectos adjudicados a considerar son: FONDECYT Regular, Post Doctorado, Iniciación a la Investigación, FONDAP, FONDEF, Milenio, Proyectos de Astronomía, FONIS, PIA, Proyectos de Investigación conjunta, Ciencia 2030, Fomento Vinculación Internacional de Centros o Unidades de Investigación, Fondo de Publicación de Revistas Científicas, INES, INES CIENCIA ABIERTA, INES GÉNERO, INES I+D, Ingeniería 2030, Nodos, Nodos Laboratorios Naturales, OTL, Pluralismo, Sequía, Subvención de Instalación en la Academia, FONDEQUIP, STARTUP Ciencia y Tesis en la Industria.

Matriz de Calidad de Investigación, Creación e Innovación.					Responsables		
Dimensión	Mecanismo de aseguramiento de calidad	Criterios	Objetivos	Indicadores de resultados	Implementación	Seguimiento	Evaluación
Integridad y equivalencia	Auditorías de procesos	Normativa y políticas	Aplicar sistemáticamente la reglamentación interna y externa vigente de investigación, creación e innovación.	No conformidades levantadas en auditorías a normativas y política de investigación, creación e innovación resueltas dentro del plazo.	Directores(as) de departamento y Coordinadores(as) de carreras técnicas	Decanos(as) y Director(a) General del ITEC.	Director(a) General de Gestión de la Calidad
		Procesos	Optimizar los procesos clave de investigación creación e innovación.	Proyectos externos adjudicados de investigación, creación e innovación con financiamiento.			
				No Conformidades levantadas en auditorías a procesos de investigación creación e innovación resueltas dentro del plazo.			
Autorregulación	Autoevaluación (Evaluación de planes de mejora)	Mejoramiento continuo	Mejorar periódicamente el desempeño de la actividad de investigación, creación e innovación.	Cumplimiento del plan de mejoramiento de investigación, creación e innovación a nivel institucional y por facultad.			

1.4. MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Universidad de Playa Ancha define Mecanismo de Aseguramiento de la Calidad (en adelante MAC) como un conjunto de acciones formales que se desarrollan sistemáticamente en la institución, y funcionan como herramienta de gestión para resguardar la calidad de todas las funciones institucionales.

A través de los mecanismos de aseguramiento de calidad internos y externos (ver TABLA N°1), se evalúa todo el quehacer institucional, en un proceso de mejora continua. Es así que, mediante los mecanismos internos de aseguramiento de calidad: auditorías de procesos, auditorías académicas y procesos de autoevaluación, se evalúa el nivel de cumplimiento del mapa de procesos, las matrices de calidad de cada función institucional antes señaladas, la autoevaluación de carreras y programas o autoevaluación institucional; según plan anual establecido, lo que permite determinar su nivel de cumplimiento y generar planes de mejora. Todo ello forma parte del ciclo de mejora continua (o ciclo de calidad) de cada función institucional.

TABLA N°01: MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

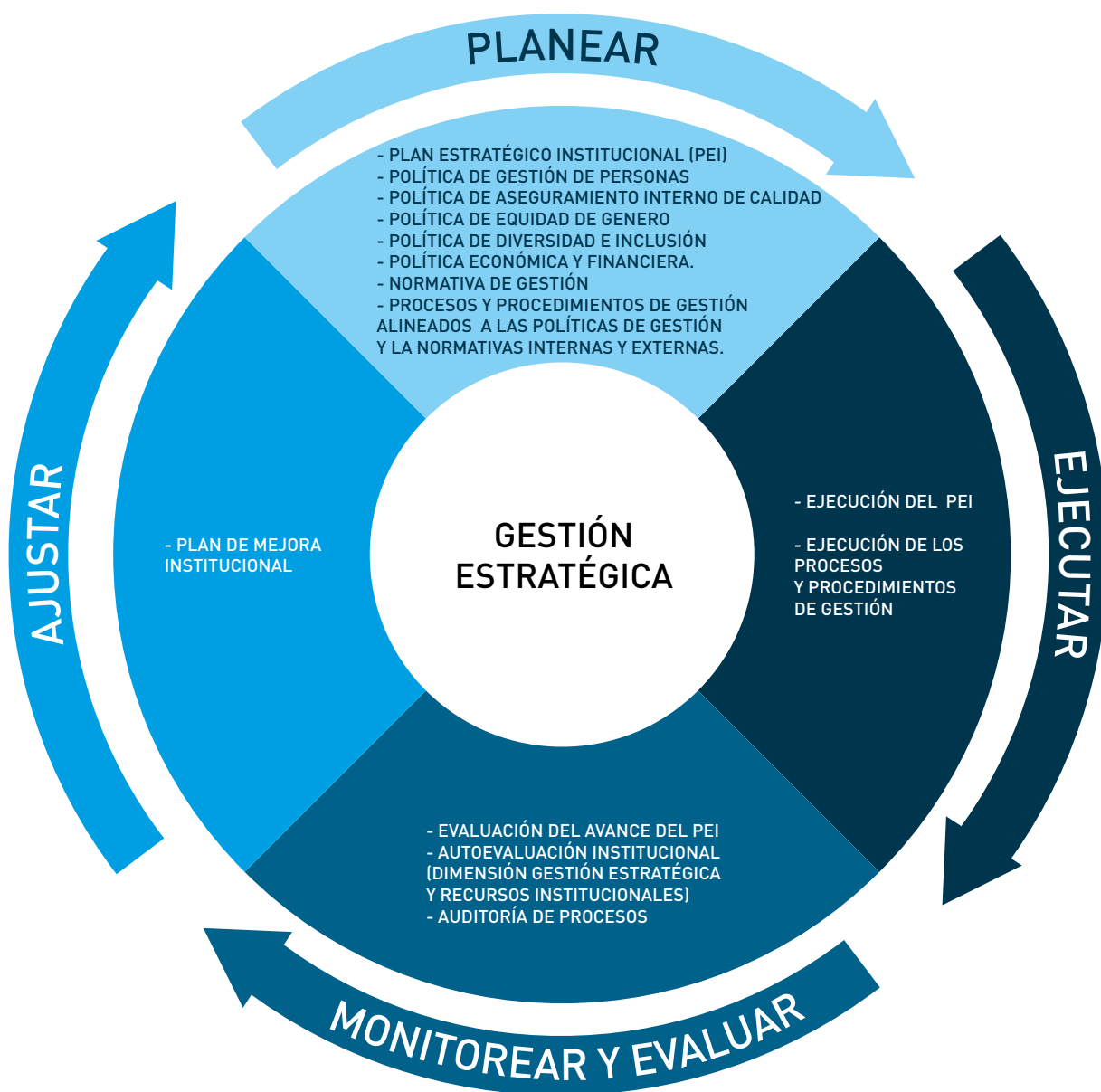
MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD UPLA	
INTERNOS	EXTERNOS
- AUTOEVALUACIÓN	- ACREDITACIONES
- AUDITORÍAS ACADÉMICAS	
- AUDITORÍAS DE PROCESOS	

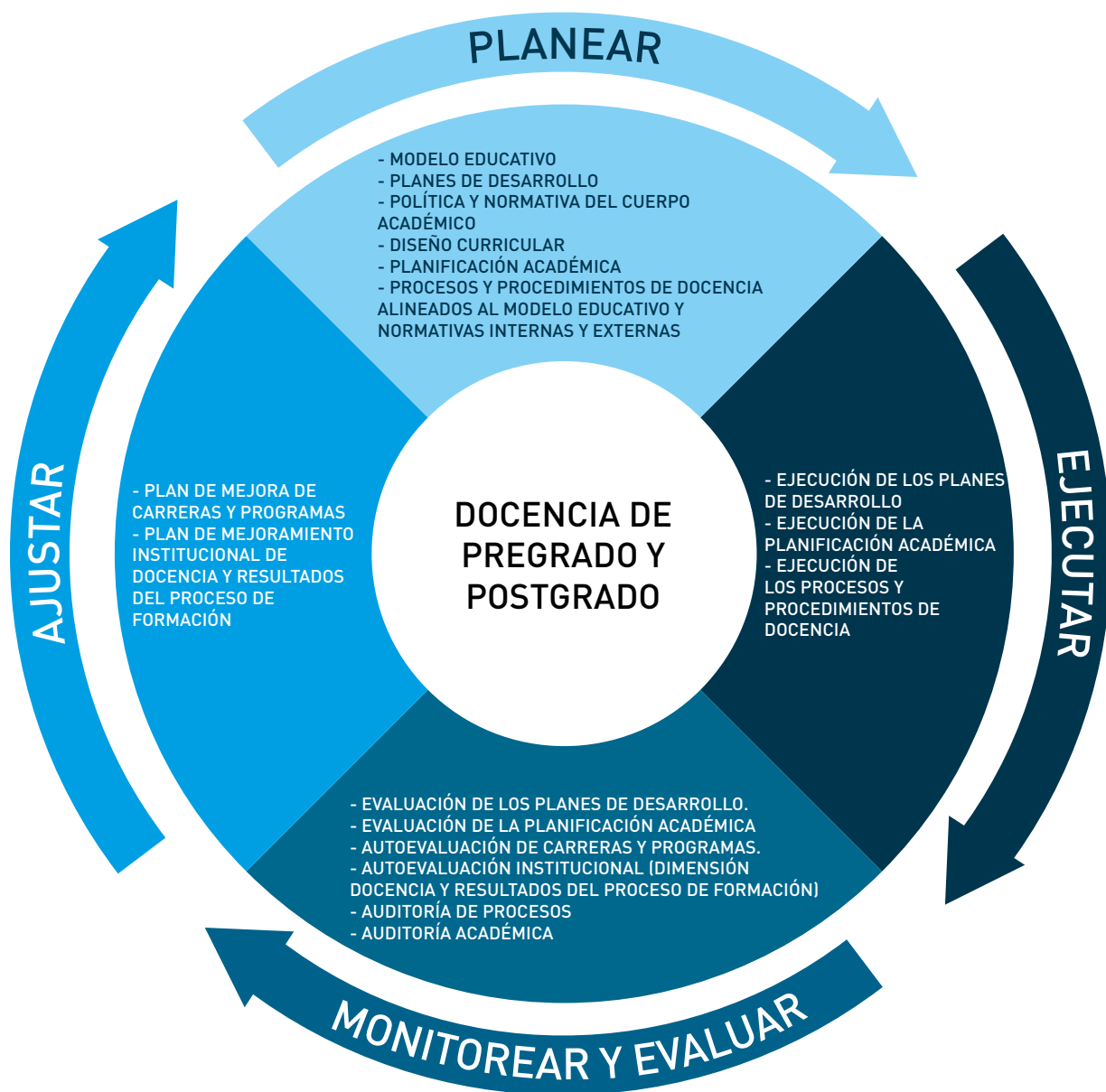
1.5. CICLOS DE CALIDAD

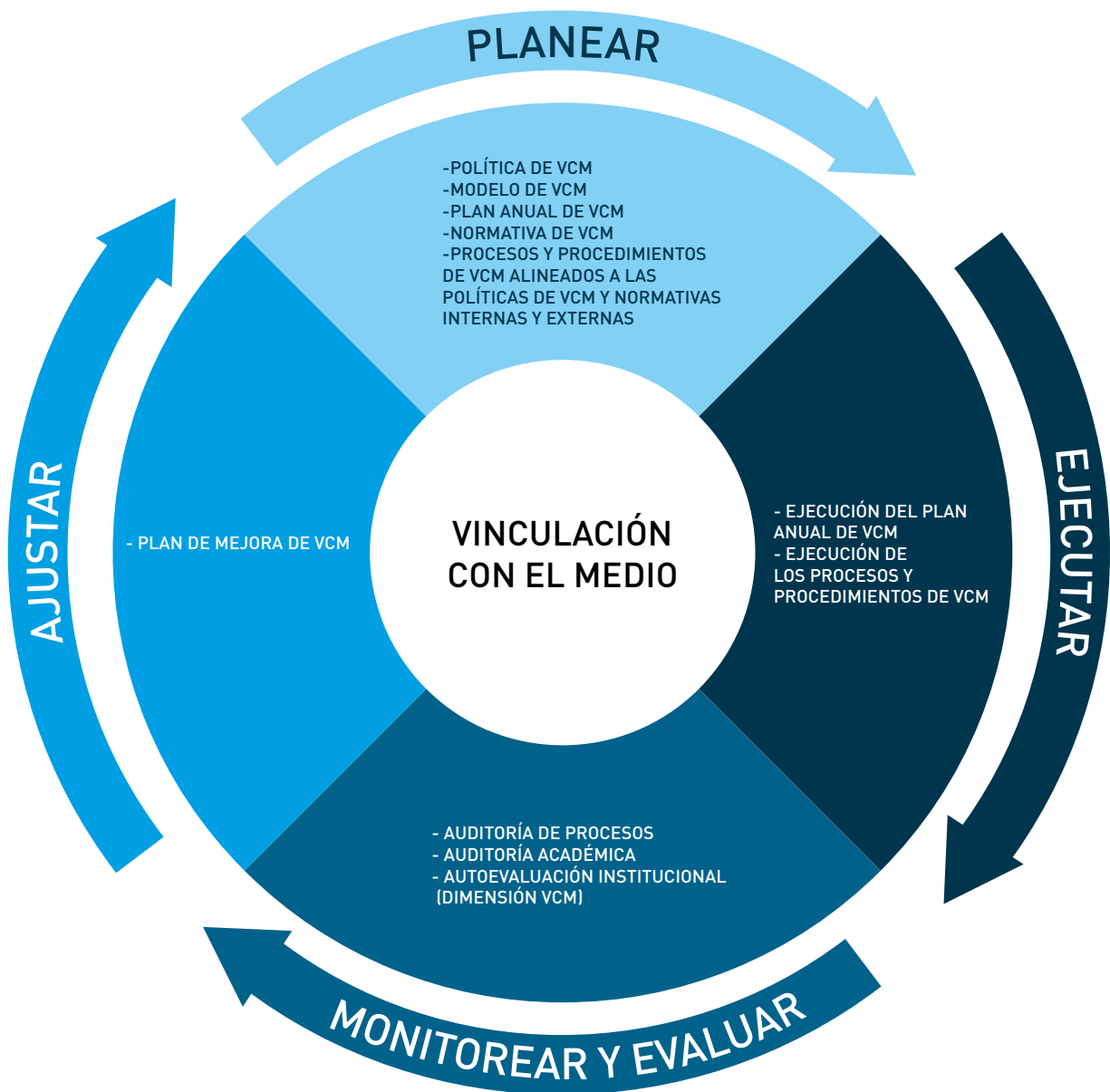
Los ciclos de calidad se basan en el Ciclo Deming, y la institución los define como una secuencia establecida para cada función institucional, la cual, al ser operacionalizada, permite la mejora continua de cada función. En estos ciclos, el análisis institucional cobra gran relevancia en cuanto aporta información y estudios para una objetiva evaluación.

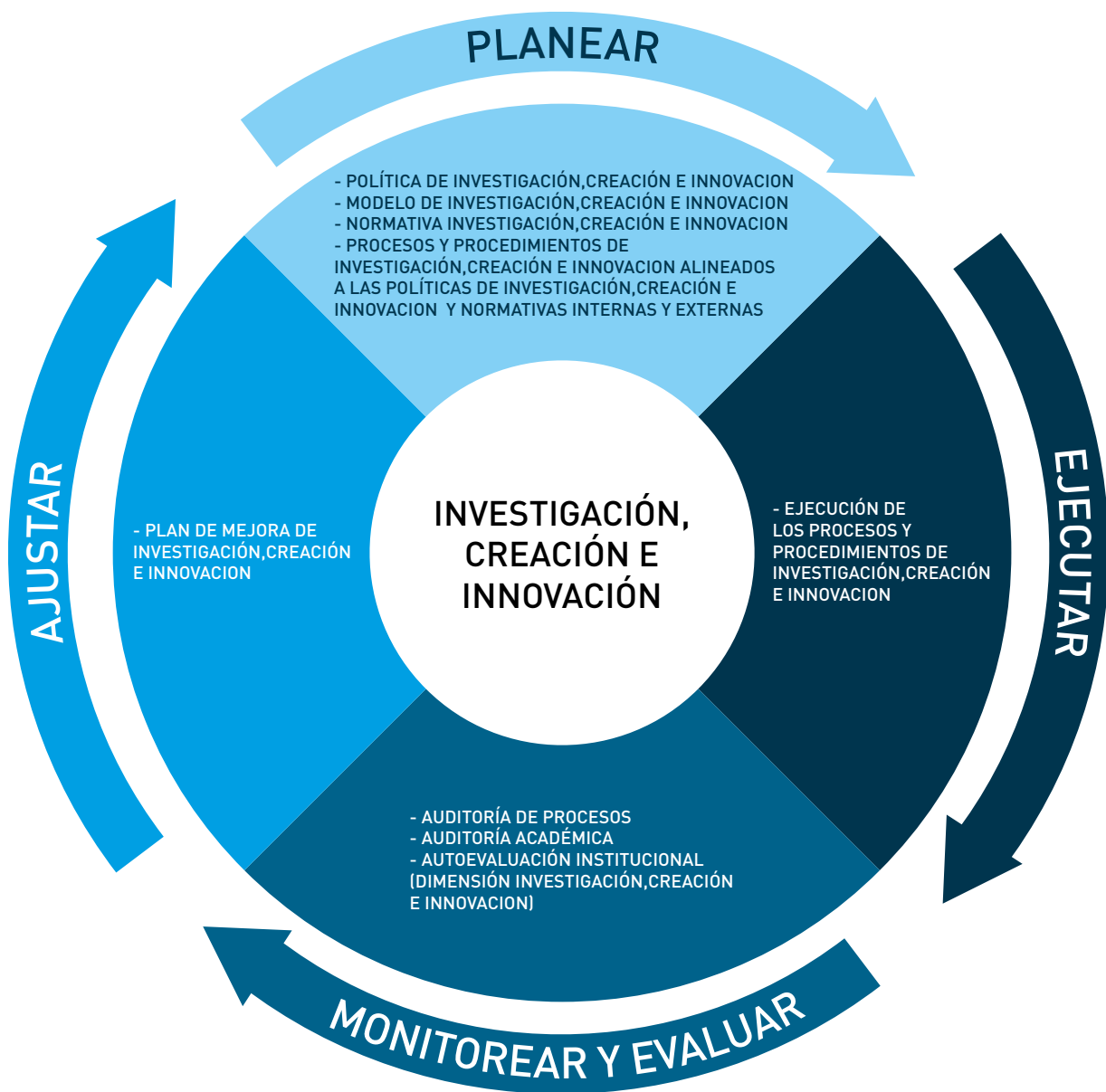
Los ciclos de calidad establecidos por la institución para cada función institucional son los siguientes (FIGURA N°03):

FIGURA N°03: CICLOS DE CALIDAD









2. CULTURA ORGANIZACIONAL (Cultura de Calidad)

La cultura organizacional se define como la personalidad, o la forma de ser y hacer de la institución. En este sentido, la Universidad releva la importancia de identificar su cultura organizacional actual para tomar acciones que le permitan a toda la comunidad universitaria apropiarse del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y desarrollar una **cultura de calidad**, donde cada estamento y cada persona contribuya de manera individual y colectiva tanto al aseguramiento interno de la calidad como al externo; tal como se establece en los nuevos criterios de acreditación institucional de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA, 2021).

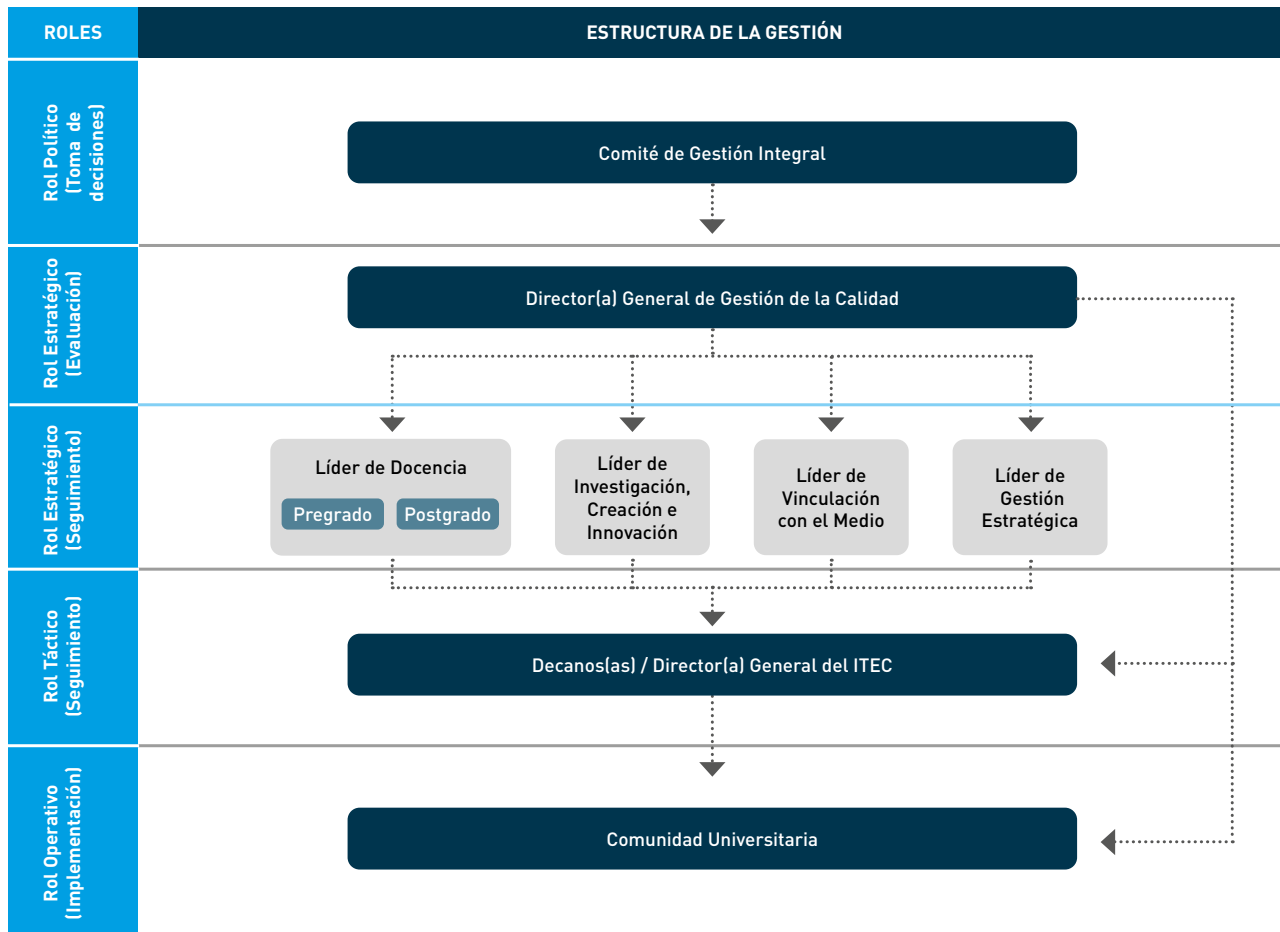
3. GOBERNANZA TI

La gobernanza TI es el alineamiento de las Tecnologías de la Información con la estrategia institucional (PEI, 2024). En este sentido, la Universidad releva la importancia de las Tecnologías de la Información y del Sistema Integrado de Información como elementos claves para el óptimo funcionamiento del SIAC, ya que permite asegurar que los datos gestionados estén disponibles siempre que se necesiten, se encuentren utilizables, sean coherentes y confiables.

4. MODELO DE GESTIÓN DEL SIAC

La Universidad define su Modelo de Gestión del SIAC como la forma en que gestiona su “Modelo del SIAC” en la institución e identifica roles para ello: político, estratégico, táctico y operativo, tal como se muestra en el siguiente “Esquema de Roles” (FIGURA N°04).

FIGURA N°04: ESQUEMA DE ROLES



Líder de Docencia de pregrado y postgrado: Vicerrector(a) Académico(a).

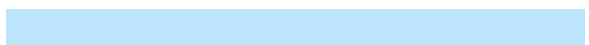
Líder de Investigación, Creación e Innovación: Vicerrector(a) de Investigación, Postgrado e Innovación.

Líder de Vinculación con el Medio: Director(a) General de Vinculación con el Medio.

Líder de Gestión Estratégica: Vicerrector(a) de Administración y Finanzas.



REFERENCIAS - GLOSARIO



REFERENCIAS

CNA (2022). *Orientaciones para el Uso de Criterios y Estándares del Subsistema Universitario en Procesos de Autoevaluación*. Comisión Nacional de Acreditación Chile. <https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/ORIENTACIONES%20PARA%20EL%20SUBSISTEMA%20UNIVERSITARIO.pdf>

CUECH (2017) *Glosario Aseguramiento de la Calidad*. Red de Aseguramiento de la Calidad. <http://dgpe.ubiobio.cl/uploads/publicaciones/93/GLOSARIO%20AC1.pdf>

Ley N°20.129 Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (23 de octubre de 2006). Diario Oficial de la República de Chile. <https://bcn.cl/2jvs7>

Ley N°21.091 sobre Educación Superior. (11 de mayo de 2018). Diario Oficial de la República de Chile. <https://bcn.cl/2fcks>

Ley N°21.094 sobre Universidades Estatales. (25 de mayo de 2018). Diario Oficial de la República de Chile. <https://bcn.cl/2sdpo>

Music, J. (2022) Antecedentes, consideraciones y diagnóstico para diseñar un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. Asesoría a Universidad de Playa Ancha.

Music, J. (2022). Validación Sistema Aseguramiento de la Calidad. Asesoría a Universidad de Playa Ancha.

Universidad de Playa Ancha (2016). Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025. <https://www.upla.cl/innovacioncurricular/wp-content/uploads/2019/01/PDEI-2016-2025.pdf>

Universidad de Playa Ancha (2021). *Informe de Autoevaluación Institucional 2021*. Universidad de Playa Ancha.

Universidad de Playa Ancha (2024). Ajuste y extensión Plan Estratégico Institucional 2024-2030. Universidad de Playa Ancha.

GLOSARIO

Acreditación institucional: proceso de carácter integral y obligatorio sobre la base de criterios y estándares (CNA, 2022), que se lleva a cabo ante la CNA en el cual una institución se somete a evaluación de su proyecto institucional con la finalidad de verificar los mecanismos institucionales de autorregulación y aseguramiento de la calidad al interior de ella, y al mejoramiento continuo de la calidad (CUECH, 2017).

Acreditación de carreras y programas: proceso que se lleva a cabo ante la CNA que tiene por finalidad certificar la calidad de carreras y programas en función de los propósitos declarados por la institución que los imparta y los criterios y estándares externos establecidos para este fin (CUECH, 2017).

Aseguramiento de la calidad: conjunto de acciones, orientaciones y prácticas que llevan a cabo las IES y las agencias externas de evaluación y acreditación con el fin de resguardar la calidad de la formación que se imparte, y otorgar garantía pública de ella a la sociedad (CNA, 2022).

Autorregulación: es la capacidad de la institución, de cumplir sostenidamente con sus propósitos, evaluando, ajustando y retroalimentando sus políticas, procesos, estructuras y sistemas para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de sus resultados, en un contexto de cambio permanente (CNA, 2022).

Autoevaluación institucional: es un proceso de análisis y emisión de juicios que realiza la institución en relación con el cumplimiento de propósitos y referentes internos y externos (criterio y estándares definidos por la CNA) de calidad, que le permite tomar decisiones de mejoramiento, formular metas de desarrollo futuro y diseñar estrategias para alcanzarlas (CNA, 2022).

Calidad: en el contexto de la acreditación, la CNA entiende calidad como fruto de un proceso interno, propio de cada institución de educación superior, permanente y sistemático, que busca alcanzar resultados que demuestran consistencia con sus propósitos y declaraciones institucionales (CNA, 2022).

Calidad UPLA: Asegurar a través de cada una de sus funciones, tanto la permanente consistencia entre la misión, propósitos y metas institucionales, en coherencia con las demandas del medio, así como el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad de la educación superior, todo orientado al desarrollo de la universidad. Es ejecutar lo que hemos declarado para cada proceso, de manera planificada, con evaluación sistemática y ajustes cuando así corresponda, lo que permitirá el mejoramiento continuo, incrementar la capacidad de autorregulación y la capacidad transformacional de la educación, guiándonos por las políticas y normativas vigentes (UPLA, 2024).

Capacidad transformacional en la educación UPLA: la Universidad de Playa Ancha puede realizar cambios en nuestras/os estudiantes respecto de su desarrollo académico, personal y social, permitiendo que se puedan adaptar a contextos diversos y dinámicos, a través de un perfil humanista, analítico, crítico y creativo y de esa manera poder aportar al desarrollo de nuestros territorios y a tener una mejor sociedad con responsabilidad social (UPLA, 2024).

Cultura de Calidad: refiere al 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 las IES, la autorregulación y transparencia del sistema de educación superior (CNA, 2022).

Mejora continua: proceso permanente de evaluación, retroalimentación y ajuste del quehacer de las IES, con el propósito de incrementar la calidad. La mejora continua en una IES evidencia su compromiso con el desarrollo de una cultura de calidad (CNA, 2022).

Políticas institucionales: lineamientos o marcos de acción formalizados, articulados con los principios de la institución, que usualmente definen prioridades, el alcance y límites de acción, así como los mecanismos de ejecución y verificación (CNA, 2022).

Política de Aseguramiento Interno de la Calidad: lineamientos o marcos de acción formalizados, articulados con los principios de la institución para lograr calidad en todas las dimensiones y niveles de su quehacer, que consideran componentes de control, mejoramiento continuo y transparencia, en función de los propósitos institucionales, y en sintonía con la normativa vigente y con los criterios que defina la IES (CNA, 2022).

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC): conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que organiza, transparenta y aplica internamente la universidad en todas las funciones de su quehacer para asegurar la calidad. Se define en base a referentes tanto de carácter externo como interno (CNA, 2022).



Diseño y Diagramación:
Dirección General de Gestión de la Calidad

