

UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES
Secretaría General

DECRETO DE RECTORÍA N.º 28/2022

Aprueba las Documentos Institucionales que indica.

VISTOS:

1. Las atribuciones que me confieren los artículos 25º del Estatuto de la Universidad, y 2º del Reglamento Orgánico; y

RESUELVO:

1º Apruébense los textos de las siguientes Documentos Institucionales:

1. Política de Aseguramiento de la Calidad.
- 2.- Modelo de Aseguramiento de la Calidad.

2º Los referidos textos se anexan al presente Decreto de Rectoría.

Comuníquese, publíquese y archívese
Santiago, 27 de diciembre de 2022



VERÓNICA PEÑALOZA CONCHA
Secretaria General (S)



GUTENBERG MARTÍNEZ OCAMICA
MIGUEL DE CERVANTES
Rector
RECTORIA

MODELO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES



UMC
UNIVERSIDAD
MIGUEL DE CERVANTES

2022

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Ciclo de la Calidad | 4 |
| 3. Procesos y subprocesos | 7 |
| 4. Mejora continua del aseguramiento interno de la calidad | 13 |

1. Introducción

Desde sus inicios la Política como el Modelo de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Miguel de Cervantes (UMC), han permitido guiar su quehacer hacia la mejora continua y avanzar en la consolidación de una cultura de calidad, articulándose en forma transversal a las definiciones misionales, a los requerimientos del medio y al Plan de Desarrollo Estratégico (PDE), sobre la base de satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la UMC, entregando un aporte de valor a estos.

Dado los cambios en las regulaciones externas en la educación superior y los requerimientos internos, la Política y el Modelo de Aseguramiento de la Calidad se adaptaron, como también, los mecanismos internos que regulan el accionar de la Universidad.

La Política de AC en coherencia con el Modelo entregan las directrices en la ejecución de los procesos internos. Se operacionaliza en base al Ciclo de la Calidad (Edward Deming) con un enfoque sistémico, regulados por un conjunto de mecanismos de aseguramiento de la calidad.

Dichos mecanismos, deben asegurar el cumplimiento de los siguientes propósitos institucionales.

1. A partir de los principios humanistas y cristianos, desarrollar un proyecto universitario que otorgue oportunidades formativas a jóvenes, adultos y trabajadores, mediante un acceso que viabilice la equidad y la solidaridad.
2. Ofrecer una formación de pregrado, de postgrado y de educación continua, pertinente y de calidad, considerando modalidades de formación presencial, semipresencial y a distancia y las características de sus estudiantes.
3. Incrementar gradualmente las actividades de investigación, creación e innovación en ciencias sociales, derecho, educación, administración y humanidades, mediante el

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

desarrollo de las disciplinas que cultiva, asociadas a sus procesos formativos. Así mismo, en temáticas relacionadas con el bien común de la sociedad.

4. Propiciar un desarrollo institucional sustentable financieramente, caracterizado por una estructura horizontal y por un tamaño adecuado a su proyecto, que posibilite las relaciones fluidas entre los miembros de la comunidad universitaria, promoviendo el aseguramiento de la calidad en todos los procesos institucionales.
5. Profundizar la Vinculación con el Medio para fortalecer el proyecto institucional y contribuir al desarrollo de la sociedad.
6. Promover y reforzar la cultura organizacional basada en procesos de autorregulación y orientados hacia la mejora continua de la calidad, en todo el quehacer institucional.

2. Ciclo de la Calidad

Los procesos principales son regulados institucionalmente por el sistema de gobierno y el PDE, donde cada uno de ellos se regulan con un conjunto de mecanismos de aseguramiento de la calidad, tales como, políticas, reglamentos, procedimientos e instructivos institucionalizados, que sistematizan los procesos de planificación, ejecución-control, autoevaluación y autorregulación.

El Ciclo de la Calidad (E. Deming) considera cuatro fases que interactúan entre sí, en un proceso permanente y sistemático. Ellas son: la planificación, realización o desarrollo, verificación (resultados) y acción (actualizar y mejorar).



Figura N°1. Ciclo de Calidad

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El presente Modelo utiliza este ciclo en cada proceso. Además, utiliza los patrones de la Norma ISO 9001 para estructurar los procedimientos e instructivos que forman parte de los mecanismos de aseguramiento de la calidad. Es necesario destacar, que este tipo de definición no afecta las características propias de la Universidad, la autonomía y libertad académica.

Fases del ciclo de la calidad

1. Planificación

El proceso de planificación estratégica y operacional se encuentra formalizado a través de la Política y el Procedimiento de Planificación Institucional, en el cual se describen las diferentes acciones a realizar, tales como:

- Determinar la situación actual, a través de un diagnóstico que defina los problemas a resolver.
- Definir las acciones de mejora y su priorización.
- Establecer un Plan Estratégico o sus actualizaciones cuando lo requieran.

2. Desarrollo o realización

En esta fase se ejecutan las acciones planificadas, vale decir, corresponde a la implementación de la solución planificada tal como se diseñó, estableciendo también los mecanismos del *control de la gestión*, para evaluar los progresos y efectuar los ajustes necesarios a los procesos.

Un proceso son aquellas actividades que dan como resultado un producto o servicio necesario para lograr los resultados esperados. Todo proceso debe ser capaz de mantenerse en el tiempo, a pesar de los cambios organizacionales o jerárquicos que puedan presentarse dentro de la Universidad.

3. Verificación

En esta fase se comparan los resultados obtenidos en relación con las metas esperadas. Implica establecer métodos de obtención, validación y procesamiento de los datos mediante evidencias.

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El sistema de seguimiento interno cuenta con mecanismos de medición y registros permanentes de datos, evidencias, indicadores (KPI), incluyendo la retroalimentación de diferentes grupos de interés y fuentes de comparación externas.

Esta fase se realiza a través de la autoevaluación que realizan semestralmente las diferentes áreas principales y unidades de apoyo académicas y administrativas, incluye jornadas de socialización y análisis de los resultados.

4. Acción (actualizar y mejorar). De acuerdo con los resultados obtenidos y análisis de la fase anterior, se efectúan los ajustes y replantean las acciones para obtener los beneficios esperados. Se deben plantear acciones de mejora que se desarrollarán para incrementar la calidad y la efectividad institucional. Las aplicaciones sucesivas de planes de mejora dan origen a lo que se denomina mejoramiento continuo.

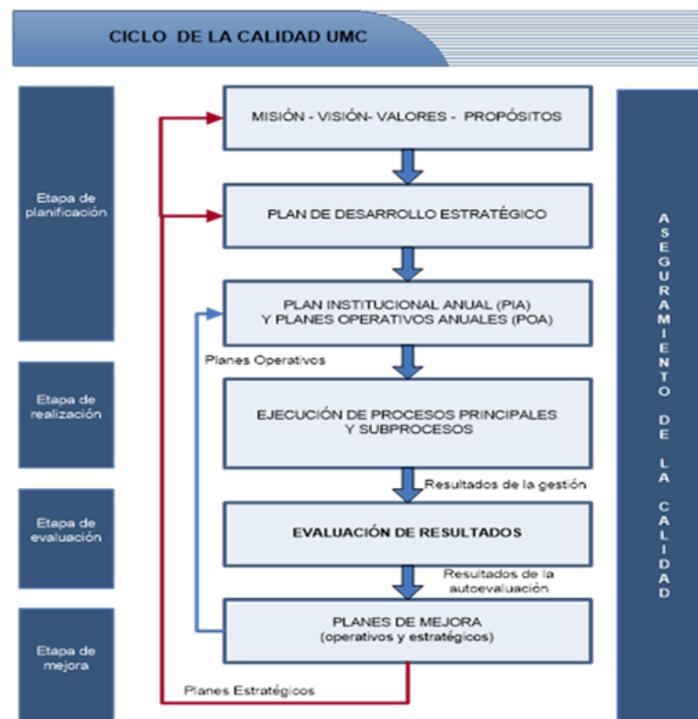


Figura N°2. Fases de la mejora continua del Modelo de AC

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los planes de mejora (PM) que se originan de la autoevaluación y de la evaluación externa, deben ser viables, es decir, deben sustentarse técnica y económicamente. De esta manera se da cumplimiento al ciclo de la calidad.

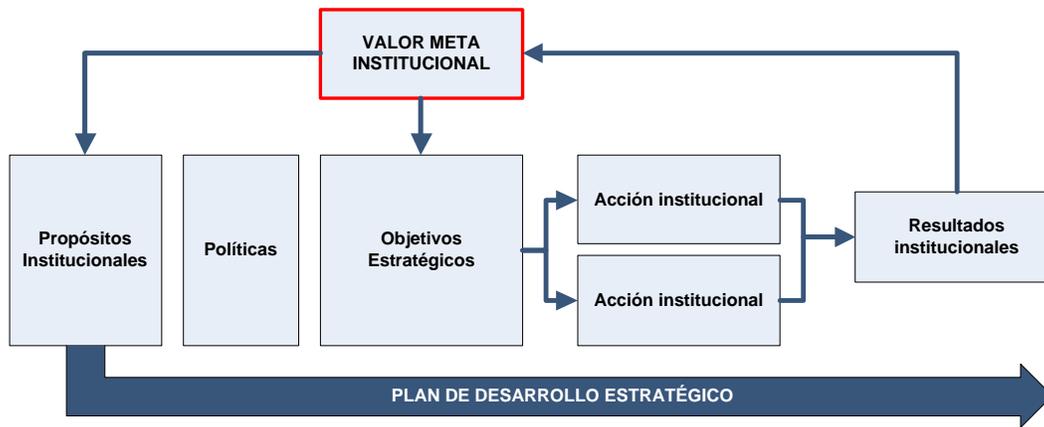


Figura Nª3. Mejora continua del Modelo de AC

3. Procesos y subprocesos

El aseguramiento interno de la calidad es transversal a toda la Universidad, siendo un principio del actuar como parte de la cultura organizacional en todos los procesos.

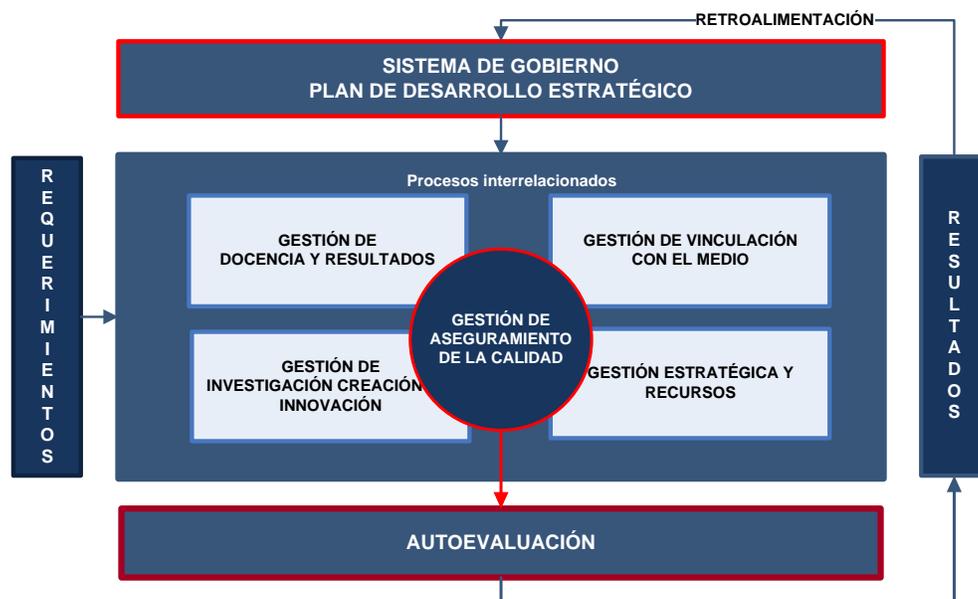


Figura Nª4. Procesos principales UMC

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La siguiente figura presenta el conjunto de procesos principales y subprocesos del Modelo o Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

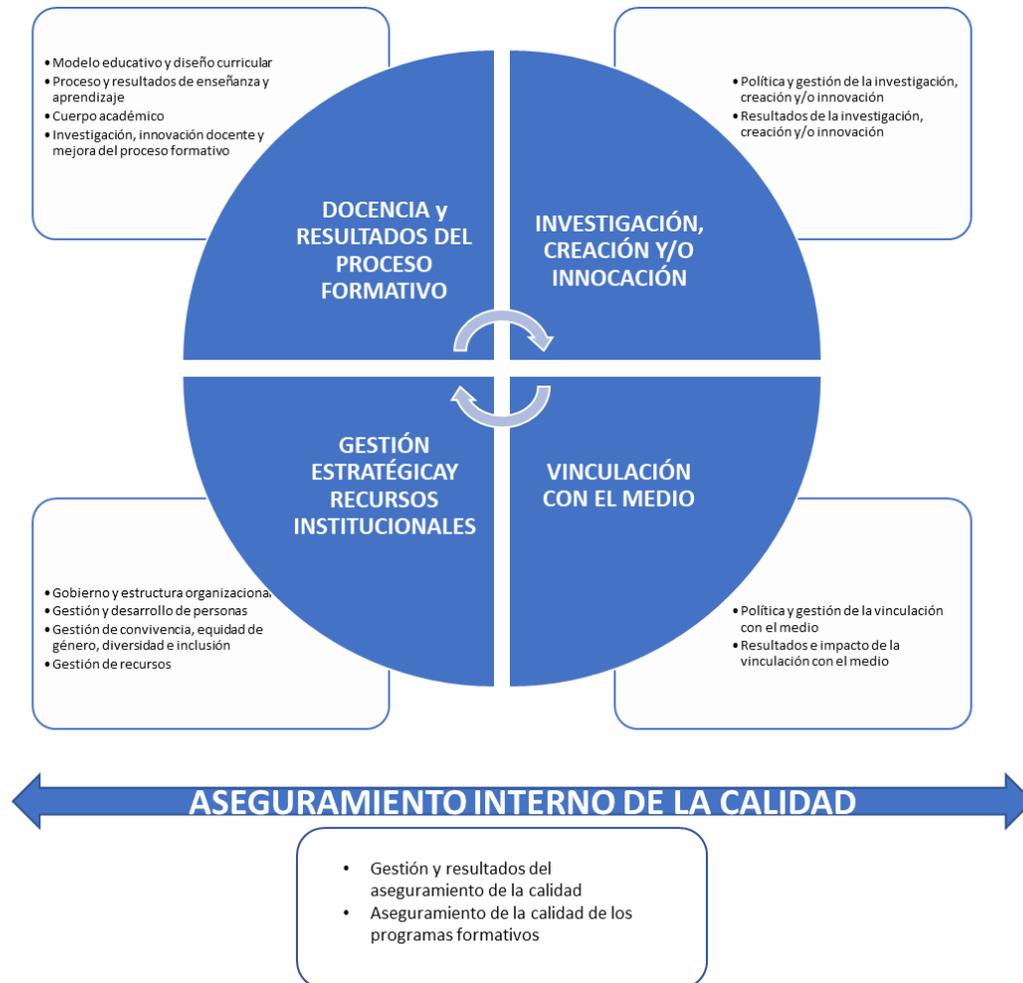


Figura N°5. Procesos Principales y Subprocesos

Tanto los procesos principales como los subprocesos se encuentran normados por una serie de mecanismos formalizados. Las autoridades y direcciones son las responsables de la gestión, el control y de los resultados obtenidos.

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

A continuación se describen los procesos y subprocesos que componen el Modelo de Aseguramiento de la Calidad.

3.1. Proceso principal: Docencia y resultados del proceso formativo.

Este proceso principal corresponde a todo lo relacionado a la formación de calidad de los estudiantes de pregrado y postgrado, el cual se conforma de cuatro subprocesos.

a) Subproceso Modelo Educativo y Diseño Curricular: corresponde a la evaluación sistemática de la pertinencia y resultados de la implementación del Modelo Educativo (ME) en las carreras de pregrado y programas de postgrado.

b) Subproceso de Resultados de Enseñanza y Aprendizaje: concierne a la medición de los resultados generados en el proceso formativo y su evaluación periódica, generando las mejoras correspondientes.

Dentro de este subproceso también se encuentran las funciones que apoyan el proceso formativo, tales como:

- Gestión Biblioteca.
- Gestión Asuntos Estudiantiles y Permanencia Estudiantil.
- Gestión del Sistema Atención Integral a los estudiantes.
- Gestión Registro Académico, Títulos y Grados.

c) Subproceso de Docencia: atañe a lo relacionado con el cuerpo docente-académico y su desarrollo durante su permanencia en la institución.

d) Subproceso de Contribuciones Académicas: corresponde a los aportes de los docentes para la mejora continua de los procesos formativos de los estudiantes.

3.2. Proceso principal: Gestión Estratégica y Recursos Institucionales

Este proceso se relaciona con las estrategias y mecanismos para la sustentabilidad del proyecto institucional.

a) Subproceso Gobierno y Estructura Organizacional: corresponde a la planificación, ejecución y evaluación sistemática del proyecto institucional, con los correspondientes ajustes de acuerdo con los resultados obtenidos.

b) Subproceso Gestión y Desarrollo de Personas: atañe a todo lo relacionado a los recursos humanos y su desarrollo durante su permanencia en la Universidad.

c) Subproceso Gestión de convivencia, equidad de género, diversidad e inclusión: concierne al conjunto de mecanismos para promover una cultura institucional que abarca la convivencia y calidad de vida, equidad de género, diversidad e inclusión en todos los grupos de interés que la Universidad define.

d) Subproceso Gestión de Recursos: corresponde a los diferentes mecanismos administrativos y financieros para la ejecución y desarrollo de los diferentes procesos de la Universidad.

En este subproceso se encuentra:

- Gestión de Admisión (administrativa).
- Gestión de Adquisiciones.
- Gestión de Servicios Generales.
- Gestión de Tesorería.
- Gestión de Cobranzas.
- Gestión de Contabilidad y Finanzas.
- Gestión de la Información y Sistemas.

3.3. Proceso principal: Vinculación con el Medio

Este proceso se relaciona con las acciones y contribuciones que realiza la Universidad al bien común de la sociedad y a los grupos de interés definidos por la Universidad. Se conforma de los siguientes subprocesos:

a) Subproceso de Comunicaciones: corresponde a la gestión de las comunicaciones internas y externas de la Universidad.

b) Subproceso de Extensión: atañe al conjunto de actividades que la Universidad realiza en conjunto con otras áreas, como complemento a los procesos formativos y a la sociedad en general.

c) Subproceso de Educación Continua: se conforma del conjunto programas que permiten desarrollo permanente de las personas.

d) Subproceso de Desarrollo Comunitario: corresponde a las acciones realizadas con diferentes grupos de interés como parte de la bidireccionalidad de la vinculación con el medio y el proceso formativo.

3.4. Proceso principal: Investigación, creación y/o innovación.

Este proceso corresponde al desarrollo de generación de conocimiento en las áreas de desarrollo de la Universidad. Se conforma de los siguientes subprocesos:

a) Subproceso de mecanismos de gestión de la investigación, creación y/o innovación: se conforma de los mecanismos e implementación de las acciones relacionadas a la producción académica e innovación de la Universidad.

b) Subproceso evaluación de resultados y mejora continua: corresponde a la evaluación de los resultados obtenidos y a los ajustes requeridos para alcanzar las metas y objetivos propuestos.

3.5. Proceso principal: Gestión y resultados del aseguramiento Interno de la Calidad

Este es un proceso transversal a toda la Universidad, que abarca los procesos principales y subprocesos, definidos anteriormente. Se conforme de:

a) Subproceso de Gestión y resultados del aseguramiento interno de la calidad:

Evalúa de manera permanente la marcha institucional de los procesos con relación a los criterios de evaluación nacionales.

b) Subproceso de aseguramiento de la calidad de los programas formativos:

Corresponde a la evaluación sistemática de la mejora continua de los procesos formativos de las carreras y programas, como también su equivalencia en la ejecución de los procesos definidos por la Universidad.

4. Mejora continua del aseguramiento interno de la calidad

Para cumplir con la mejora continua se deben realizar sistemáticamente mediciones y evaluaciones de acuerdo con los siguientes focos: objetivos y estudiantes, procesos internos, calidad y mejora continua, como se muestra en el siguiente diseño.

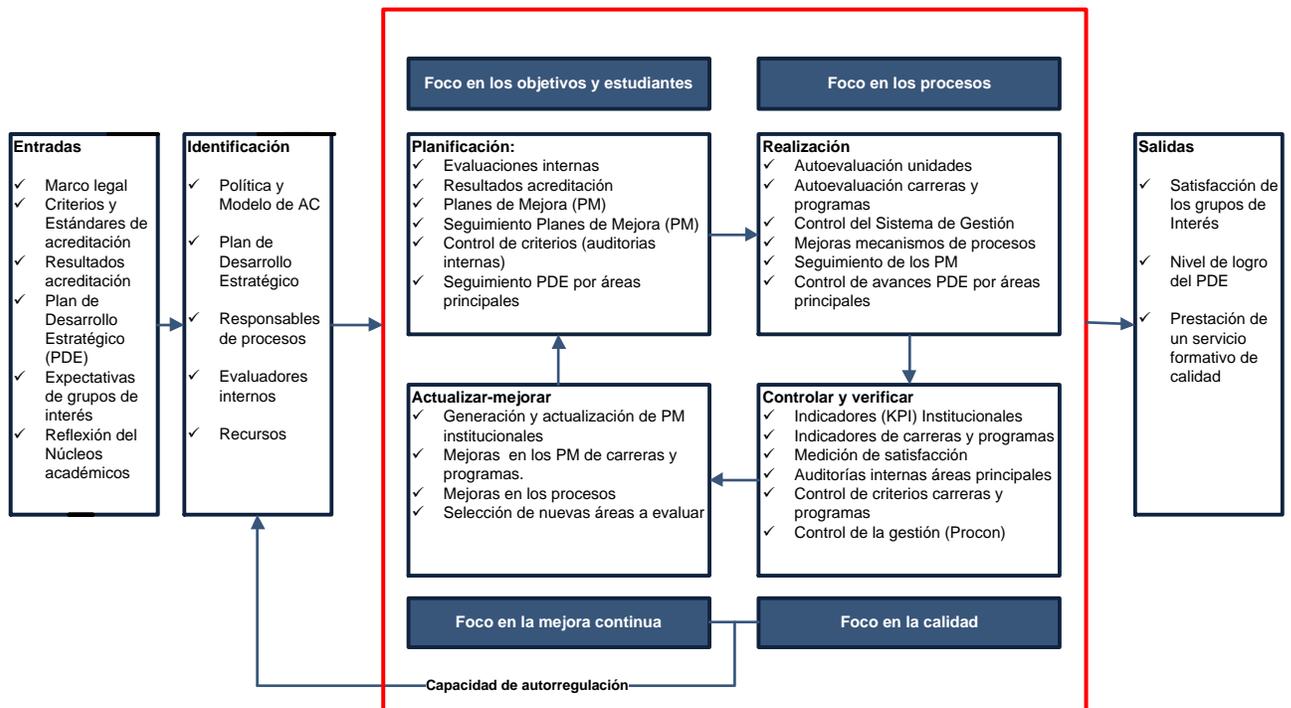


Figura N°6. Mejora continua del Modelo de Aseguramiento de la Calidad

Las entradas al sistema de AC corresponden a todas las normativas y resultados de la evaluación externa, el PDE, expectativas de los grupos de interés y los aportes del cuerpo académico. Además, se debe tener en cuenta los lineamientos de la Política y el Modelo de AC, los responsables de los resultados, equipos de evaluadores internos y los recursos disponibles para llevarlo a cabo.

a) Planificación del proceso de AC: el foco se encuentra en los objetivos institucionales y en los estudiantes. En esta fase se deben considerar los resultados sobre las evaluaciones internas de los procesos, observaciones de la evaluación externa, planes de

MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

mejora y sus avances, resultados de la evaluación de criterios y estándares nacionales y los avances del PDE.

b) Realización del proceso de AC: en esta etapa el foco se encuentra en los procesos institucionales, con el fin de analizar y optimizar de los mecanismos, como son, la ejecución del control de la gestión, de los planes de mejora y del PDE.

c) Control y verificación del proceso de AC: el foco de esta fase es la calidad, la cual es verificada a través de los resultados obtenidos de los indicadores institucionales, de carreras y programas, resultados de las auditorías internas, de la gestión, la autoevaluación y mediciones de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Las evaluaciones institucionales se centrarán:

- Cumplimiento de las políticas institucionales de acuerdo con los objetivos definidos para cada una.
- Evaluación de la implementación del Modelo Educativo.
- Evaluación de los procesos principales a través de matrices de calidad.
- Evaluación del cumplimiento de criterios y estándares institucionales nacionales.
- Evaluación del cumplimiento de criterios y estándares de carreras y programas.
- Evaluación de los avances en el Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) y de los planes de mejora (PM).
- Evaluación del cumplimiento de la gestión (Procon).
- Evaluación de los resultados sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- Evaluación de las autoevaluaciones mediante rúbricas.

d) Actualizar y mejorar los procesos de AC: su foco es la mejora continua (autorregulación), correspondiendo a la generación y actualización de los planes de mejoras institucionales, de carreras y programas, mejoras en los procesos y la selección de nuevas áreas a evaluar.