

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 OCAMISA
Rector
RECTORIA

POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES



UMC
UNIVERSIDAD
MIGUEL DE CERVANTES

2022

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
DIMENSIONES DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA	4
DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA	5
PRINCIPIOS ORIENTADORES	5
OBJETIVOS DE LA POLÍTICA	7
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	8

INTRODUCCIÓN

La Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Miguel de Cervantes, desde sus inicios ha permitido guiar su quehacer hacia la mejora continua y lograr paulatinamente una cultura de calidad en todos sus miembros, articulándose en forma transversal con la misión, visión, propósitos institucionales y las diferentes regulaciones externas.

La Ley de Educación Superior (21.091) y los nuevos criterios y estándares de calidad (septiembre 2021) implicaron realizar ajustes y actualizaciones a los diferentes mecanismos internos de aseguramiento de la calidad, referidos a recursos, procesos y resultados. En este sentido la ley indica: *“El sistema interno de aseguramiento y gestión de la calidad institucional debe abarcar la totalidad de las funciones que la institución desarrolla, así como las sedes que la integran y deberá aplicarse sistemáticamente en todos los niveles y programas de la institución de educación superior. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional”*.

Su accionar se basa en una serie de mecanismos para el aseguramiento de la calidad, con un marco normativo que regula el adecuado funcionamiento institucional, todos ellos alineados a la Política y en el Modelo de Aseguramiento de la Calidad UMC, con el fin de satisfacer de manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos los miembros de la comunidad universitaria, adaptándose a los cambios del medio y a los nuevos requerimientos internos.

El aseguramiento de la calidad comprende velar que los procesos internos se desarrollen de acuerdo con los mecanismos formalizados, lo cual implica contar con estrategias de control interno, con la finalidad de detectar las desviaciones y aplicar correctivos para el cumplimiento de los objetivos y definiciones misionales.

La Universidad Miguel de Cervantes (UMC) se desarrolla en el mediano y largo plazo en función de su Plan de Desarrollo Estratégico (PDE), sustentado por cinco ejes estratégicos: docencia y resultados, gestión estratégica y recursos, vinculación con el medio, investigación, creación y/o innovación, y de manera transversal, el aseguramiento interno de la calidad.

DIMENSIONES DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA

De acuerdo con los nuevos escenarios de la educación superior en Chile, la Universidad actualizó la Política y el Modelo de Aseguramiento de la Calidad, con el fin de cumplir las regulaciones externas como internas.

La política se encuentra principalmente enfocada a orientar la calidad en los cinco ejes estratégicos, para el cumplimiento a las definiciones misionales de la UMC.

Para ello, el aseguramiento de la calidad se apoya en los siguientes pilares:

- **Coherencia:** se entiende como la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión, visión, valores y propósitos institucionales y las disposiciones legales vigentes sobre la educación superior.
- **Pertinencia y efectividad:** corresponde a la medición de los lineamientos de las funciones misionales con los requerimientos internos y del medio externo, a través de la evaluación del nivel de logro de la pertinencia y efectividad de dichas funciones.
- **Homogeneidad:** concierne a la aplicación sistemática y evaluación de la integridad y equivalencia en los procesos del quehacer institucional.
- **Autorregulación:** corresponde a un proceso sistemático, sustentado en políticas explícitas e información veraz, auditable e integral, con capacidad de análisis institucional y autoevaluación, para el logro del mejoramiento continuo y la toma de decisiones transparentes y participativas, involucrando a los diferentes niveles institucionales.

DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA

Para la UMC la calidad es un camino y no un fin, donde su principio superior es:

“Fortalecer sistemáticamente la calidad de la Universidad en cada uno de los procesos internos, evaluando su quehacer con el fin de instalar prácticas de mejoramiento continuo y autorregulación, como parte de la cultura de calidad en la comunidad UMC”

El objetivo central y transversal de la política es la construcción y desarrollo continuo de una cultura de calidad, enfocado en los ejes estratégicos o procesos principales, a través de la planificación, control de la gestión, autoevaluación y autorregulación sistemática de los procesos.

PRINCIPIOS ORIENTADORES

A continuación se indican los principios orientadores para la aplicación de la Política de Aseguramiento de la Calidad.

- **Cultura de la calidad** es entendida como el avance en forma progresiva en la autorregulación y mejora continua en el quehacer de la Universidad en todos sus ámbitos, para el logro de los propósitos misionales. El aprendizaje institucional y la continuidad de los procesos de calidad implican que el conocimiento y experiencia adquiridos, son la base de un proceso continuo y acumulativo, creando valor para los usuarios internos y externos.
- **La calidad es transversal** a todos los grupos de interés, siendo un principio del actuar como parte de la cultura organizacional, mediante el compromiso e involucramiento de las autoridades superiores, el rol de comunidad interna, como también de los diferentes grupos de interés definidos por la UMC. La transversalidad permite visualizar a la institución como un todo (sistémico).
- **Sustentabilidad** considera los resultados de la gestión mediante un conjunto de indicadores de resultados, no solo financieros. Además, se complementan con indicadores de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

- **La mejora continua y autorregulación** es entendida como la instalación de la planificación, control de la gestión y la autoevaluación de los procesos, para concluir con la generación de planes o acciones de mejora, cumpliendo así con el ciclo de calidad, creando valor para la propia Universidad.
- **La autoevaluación** debe ser permanente y participativa, con análisis críticos que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con información pertinente y confiable, tanto interna como externa. Debe procurar siempre la transparencia e imparcialidad en la interpretación de los resultados, siendo un proceso de reflexión sistemático a fin de comprender y explicar su nivel de avance, emitiendo juicios que orienten la toma de decisiones.

Para dar cumplimiento a esta política en los diferentes ámbitos del quehacer de la Universidad, supone acciones y responsabilidades de las autoridades unipersonales, cuerpos colegiados, académicos y colaboradores, los cuales deben tener presente los siguientes aspectos:

- Centrar la calidad en los estudiantes y sus aprendizajes en las diferentes modalidades de la docencia, como también en los diferentes los grupos de interés, tanto internos como externos, entregando un servicio de calidad que satisfagan sus requerimientos.
- Tanto las políticas y modelos institucionales son los marcos para la comprensión, implementación, autoevaluación y autorregulación para el logro de los propósitos misionales.
- Las autoridades deben promover y sustentar la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad en todos los procesos y actividades desarrolladas por las diferentes unidades, actuando coordinadamente para alcanzar los objetivos propios e institucionales.
- Promover en la comunidad UMC comportamientos éticos, valóricos, de convivencia respetuosa evitando conflictos de interés, respetando la diversidad, la equidad de género y la inclusión social, con el fin de tener una mejor calidad de vida de la comunidad universitaria.

- Guiarse permanentemente por el Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) para orientar el quehacer de la Universidad y evaluar el logro de las definiciones misionales, a través del cumplimiento de las normativas, políticas y procedimientos formalizados, tanto internos como de entidades externas.
- Proporcionar información oportuna, confiable y estructurada para apoyar la toma de decisiones.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

Dado los principios orientadores descritos y los propósitos misionales alineados al Plan de Desarrollo de la Universidad, dicha política tiene los siguientes objetivos:

- **Planificar los procesos con orientación a los resultados.**
Este objetivo conlleva a promover una cultura de planificación estratégica y operativa enfocada a los resultados, orientando el desempeño institucional a través de objetivos estratégicos que contengan la definición de acciones, responsables, metas y recursos necesarios para su realización.
- **Gestionar los procesos con orientación a la calidad.**
Para el logro de este objetivo se debe optimizar la gestión y capacidad institucional, mediante el control y análisis de las acciones planificadas y sus resultados, propiciando el análisis en conjunto y propuestas de soluciones, mediante la transferencia de información e incentivando el trabajo colaborativo entre las unidades.
- **Potenciar los procesos de retroalimentación de actores internos y externos.**
Para ello, se debe contar con diferentes vías y fuentes de información, que permitan generar propuestas de mejora a los diferentes procesos institucionales.
- **Evaluar en forma permanente el desempeño de colaboradores y docentes**
Este objetivo tiene como fin de promover el desarrollo de las personas, potenciar sus capacidades a través de la capacitación y/o perfeccionamiento, lograr una buena calidad de vida y convivencia, propiciar el trabajo colaborativo y generar un liderazgo proactivo.

- **Evaluar en forma sistemática y permanente en el tiempo**

Este objetivo se relaciona con procesos de autoevaluación participativos y los análisis de resultados en base a evidencias, evaluando el cumplimiento de las condiciones comprometidas y metas esperadas.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Política de Aseguramiento de la Calidad se debe aplicar a todas las áreas y procesos de la Universidad en forma transversal, su seguimiento y evaluación se realizada mediante los niveles de cumplimiento de los objetivos definidos en esta política.

1. Objetivo: Planificar los procesos con orientación a los resultados.

Este objetivo corresponde a la planificación anual por unidad, que emana del PDE y planes de mejora. Dicha planificación se estructura por unidad en acciones PIA, relacionadas directamente al PDE y acciones operativas (POA). La evidencia de la planificación se encuentra en el SGU-Procon, para su posterior seguimiento y control.

2. Objetivo: Gestionar los procesos con orientación a la calidad.

Se establece para su seguimiento y control, un conjunto de acciones estratégicas priorizadas (PIA) y acciones operacionales (POA). La realización de las tareas y/o acciones son supervisadas sistemáticamente por el Comité de Aseguramiento de la Calidad. Para ello existen diferentes mecanismos de control, los cuales miden:

- Promedio porcentual del cumplimiento de planes operacionales de las unidades con las correspondientes evidencias (Procon) con medición de resultados mensuales.
- Evaluación semestral y anual de los resultados de la ejecución de acciones y/o tareas.
- Indicadores de resultados por áreas.

3. Objetivo: Potenciar los procesos de retroalimentación de actores internos y externos.

Para la evaluación de este objetivo, se administran una serie de instrumentos a los diferentes grupos de interés, estudios de contexto, participación de externos en cuerpos colegiados y la vinculación con el medio, con el fin de contar con la retroalimentación y análisis permanente a los diferentes procesos institucionales, tarea centrada en la Dirección de Análisis Institucional. Para ello, se utilizan los siguientes indicadores:

- Satisfacción de estudiantes de pre y postgrado.
- Satisfacción de grupos de interés sobre actividades y contribución de la vinculación con el medio.
- Satisfacción de titulados pregrado y postgrado.
- Porcentaje de satisfacción de estudiantes, docentes y colaboradores en convivencia y calidad vida.
- Porcentaje de satisfacción de empleadores sobre el desempeño de los titulados de pregrado.
- Porcentaje de satisfacción de colaboradores.

4. Objetivo: Evaluar en forma permanente el desempeño de colaboradores y docentes

El cumplimiento de este objetivo se mide a través de los resultados obtenidos en las evaluaciones anuales realizadas a los colaboradores y semestralmente a los docentes. Se mide a través de los siguientes resultados:

- Porcentaje promedio de la evaluación de desempeño de administrativos.
- Porcentaje promedio de la evaluación de desempeño de directivos.
- Porcentaje promedio de la evaluación de docentes-académicos.
- Porcentaje de docentes capacitados.
- Porcentaje de colaboradores capacitados de acuerdo con Plan Anual Institucional.

5. Objetivo: Evaluar en forma sistemática y permanente en el tiempo.

Comienza con el control de la gestión permanente, realizando los ajustes menores a las acciones planificadas. Luego, mediante los procesos de autoevaluación semestrales, se efectúan rectificaciones o propuestas de mejora.

- Cumplimiento de la planificación de las unidades y a nivel institucional (Procon).
- Porcentaje de cumplimiento en los Planes de Mejora.
- Porcentaje de cumplimiento de matrices de calidad por áreas relevantes.
- Evaluación a través de rúbricas sobre las autoevaluaciones de unidades.
- Porcentaje de avance de objetivos estratégicos del PDE

Cabe destacar, que además de los indicadores cuantitativos, cada proceso cuenta con información cualitativa que permite efectuar una autoevaluación integral de sus procesos.