

DECRETO DE RECTORÍA 7/2022

Promulga acuerdo del H. Consejo Superior que aprueba la Política Institucional de Calidad de la Universidad Católica de Temuco.

VISTO:

- 1° Lo prescrito en el artículo 30 de los Estatutos Generales de la Universidad Católica de Temuco,
- 2° La propuesta efectuada por la Dirección General de Gestión Institucional,
- 3° El Acuerdo adoptado por el H. Consejo Superior en sesión N° 430 de 21 de diciembre de 2021, y
- 5° Las atribuciones propias de mi cargo.

DECRETO:

Promúlgase el acuerdo **N° 04-431-2021** del Honorable Consejo Superior, de Sesión Ordinaria N° 431 de 21 de diciembre de 2021, que aprueba la Política de Institucional de Calidad de la Universidad Católica de Temuco, cuyo texto es el siguiente:

Acuerdo 04-431-2021: Con el voto favorable de la unanimidad de Consejeros y Consejeras presentes, se acuerda aprobar la Política Institucional de Calidad de la Universidad Católica de Temuco, en los términos presentados.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD

Preámbulo

Existe consenso en la literatura en que la calidad constituye un concepto multidimensional y polisémico, cuyos atributos no son neutros, ya que cada definición que se haga sobre él, fija una posición valórica y un sistema de creencias particular. De este modo, en una universidad católica, las concepciones y prácticas asociadas a la calidad deben enraizarse en los principios y valores que sustenta su sello institucional.

Adicionalmente, es también un consenso que, si bien son muchos los actores involucrados en la gestión y el aseguramiento de la calidad de las universidades (Estado, sector productivo, actores locales, estudiantes y sus familias) los primeros responsables en el cumplimiento de sus funciones con

calidad son las propias instituciones, quienes definen sus propósitos y valores, objetivos estratégicos y, finalmente, las propias expectativas de desempeño con las que se comprometen ante la sociedad. Sin perjuicio de lo anterior, es evidente que el Estado también representa un grupo de interés de primer orden en el aseguramiento de la calidad, especialmente en un contexto en que la educación superior se consolida en un sistema de “acceso universal” en que los organismos ministeriales transitan hacia un rol de mayor regulación, muchas veces en desmedro de la tradicional autonomía de las instituciones.

La reciente aprobación de la Ley 21.091, que -entre otras materias- estableció modificaciones a la Ley 20.129 que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, hace explícita la vocación que todas las Instituciones de Educación Superior están llamadas a tener en la búsqueda de la excelencia e incorpora un énfasis especial en los procesos internos para la gestión y aseguramiento de la calidad, lo que queda de manifiesto en la incorporación de una nueva dimensión de evaluación: “Aseguramiento interno de la calidad”, cuyo alcance abarca la totalidad de las funciones, sedes, niveles y programas, en armonía con los propósitos declarados por la institución y de acuerdo a los criterios y estándares de calidad definidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.

El principal desafío que las instituciones de educación superior deben asumir en el actual contexto es la internalización de los factores que les permitan gestionar, evaluar y asegurar la calidad, superando las respuestas mecánicas a factores externos como la acreditación, la fiscalización de organismos externos o las exigencias a la base del financiamiento público. Ello no obsta a que los procesos institucionales que permitan dar cuenta de la calidad al interior de la universidad, se ajusten a las especificaciones derivadas de requerimientos externos, sean estos asociados a los nuevos estándares de calidad; a las expectativas del régimen jurídico-público a que la universidad adscribe; o de diferentes grupos de interés. En este sentido, aseguramiento interno y externo de la calidad, son procesos solidarios, que se regulan mutuamente y que deben estar sincronizados.

La Universidad Católica de Temuco cuenta con una Política Institucional de Calidad establecida en 2016, que recoge la trayectoria y experiencia institucional en esta materia, manifestando el rol central que ocupa el mejoramiento continuo en la gestión de las diversas áreas y niveles institucionales. Esta política ha servido de base para el diseño e implementación del Sistema Institucional de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, cuya ejecución busca armonizar los diferentes mecanismos institucionales para la gestión de la calidad en las distintas funciones y niveles de operación de la universidad.

En este nuevo escenario de desarrollo institucional, marcado por un nuevo Plan Estratégico con horizonte al 2030, sumado a la definición de nuevos criterios y estándares para la acreditación institucional por parte de la CNA

y, a los significativos cambios en la gobernanza del sistema de educación superior implicados en la ley 21.091, resulta esencial actualizar la Política Institucional de Calidad, de modo de ponerla al día y cautelar su vigencia en un sistema de educación superior cada vez más complejo.

Fundamentos para una Política de Calidad

La Política de Calidad reúne y expresa las definiciones, expectativas y orientaciones centrales en torno a la calidad en el desarrollo de las distintas funciones institucionales.

Provee un marco orientador para la acción desde una perspectiva ética, fundada en la promoción de una cultura institucional de calidad y la búsqueda permanente del bien común.

Estas definiciones centrales sobre la calidad son un elemento esencial a la hora de valorar la consistencia institucional entre sus propósitos, procesos y resultados alcanzados, orientando de mejor forma la autoevaluación y autorregulación en sus unidades.

Finalmente, estas políticas definen un compromiso institucional hacia la comunidad interna y externa, manteniendo un examen permanente de sus procedimientos y resultados, dando cuenta pública de esta labor y promoviendo la transparencia y confianza recíproca entre Universidad y Sociedad.

Definición de calidad

Para la Universidad Católica de Temuco, la calidad es un atributo de su quehacer, fuertemente arraigado a su sello y valores institucionales, que la conminan a servir con excelencia, responsabilidad y equidad a sus estudiantes, a su propia comunidad y a la sociedad en su conjunto, mediante el desarrollo riguroso, eficiente e integral de todas sus funciones académicas y de gestión.

En la UC Temuco, la calidad está anclada a tres rasgos esenciales de su misión institucional, que cualifican y dan expresión a su labor académica: su identidad católica, su carácter público y su compromiso con la realidad territorial.

Esta concepción de la calidad, compromete transversalmente a la institución en una filosofía de mejoramiento continuo, que busca equilibrar la evaluación permanente de las políticas, insumos, procesos, mecanismos y resultados institucionales en razón del cumplimiento de sus propósitos (consistencia interna) y el logro de estándares reconocidos por las comunidades académicas, disciplinarias y organismos reguladores nacionales e internacionales (consistencia externa).

La gestión, evaluación y aseguramiento de la calidad, se desarrollan en el marco de un proceso interno, permanente, participativo y sistemático, que ofrece la posibilidad de ajustar y corregir el rumbo de la institución hacia el mejor cumplimiento de sus propósitos y la mejora continua de su servicio a la comunidad.

Los propósitos centrales de la Política de Calidad, que definen los efectos esperados en el conjunto de la institución, son:

1. Cautelar el ajuste y consistencia de las funciones institucionales con los propósitos y lineamientos expresados en la misión institucional y el sello identitario.
2. Garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan de Desarrollo de la Universidad.
3. Promover una cultura de autoevaluación y mejoramiento continuo en todos los niveles institucionales.
4. Asegurar el cumplimiento de los estándares exigidos, tanto para la acreditación institucional, como para sus programas académicos de nivel técnico, pregrado, posgrado y educación continua.
5. Evaluar en forma permanente el impacto de las políticas institucionales en el tiempo, en relación al cumplimiento de los propósitos institucionales.
6. Armonizar el esfuerzo de las personas, los procesos y propósitos esenciales de la Universidad, en el marco de una comunidad universitaria que dialoga y se perfecciona.
7. Añadir valor a los diferentes grupos de interés que interactúan con la universidad en el desarrollo de todas sus funciones institucionales.

En tanto, los objetivos de calidad en torno al quehacer institucional son:

1. Asegurar la calidad y pertinencia de la formación impartida en todos los niveles, jornadas y modalidades formativas, impulsando el desarrollo permanente de procesos de autoevaluación, certificación y/o acreditación de los programas.
2. Fortalecer la producción, innovación y transferencia de bienes científicos, tecnológicos y/o artísticos priorizados institucionalmente, promoviendo su evaluación, acreditación y pertinencia a las demandas regionales, nacionales y/o internacionales.
3. Implementar y evaluar en forma sistemática los mecanismos de vinculación con el medio externo significativo, cautelando su carácter

bidireccional y evaluando su impacto, tanto hacia el entorno como hacia el mejoramiento de las distintas funciones institucionales.

4. Valorar la perspectiva y experiencia estudiantil en la evaluación de la calidad de los servicios educacionales y de soporte institucional, con el propósito de mejorar los procesos y fortalecer su satisfacción, empoderamiento y compromiso.
5. Promover el reconocimiento, valoración, desarrollo y proyección del talento de las personas y de los equipos de trabajo, resguardando criterios de inclusión, interculturalidad y equidad de género, en el marco de la Política de Bienestar Integral de funcionarias/os , que fortalezca las capacidades institucionales para avanzar con calidad en el cumplimiento del proyecto institucional.
6. Evaluar y potenciar permanentemente las funciones operacionales y administrativas que dan soporte al proyecto institucional, cautelando el resguardo de criterios de eficiencia, transparencia y probidad, así como el cumplimiento de estándares de calidad, avanzando a su certificación externa.
7. Internalizar una cultura institucional de calidad, en que cada miembro de la institución se entienda responsable del mejoramiento continuo de su quehacer y corresponsable del aseguramiento de la calidad del proyecto institucional en su conjunto.

Sistema Institucional de Evaluación y Aseguramiento de la calidad

La evaluación es un proceso consustancial a la gestión y aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas, pues les permite verificar en forma sistemática y dinámica el nivel de avance del cumplimiento de sus objetivos y efectuar las correcciones necesarias para asegurar su cumplimiento en forma oportuna. En la Universidad Católica de Temuco, la evaluación de la calidad constituye además un compromiso vinculante con su comunidad universitaria y con la sociedad regional, desde el entendido que la evaluación nos conduce al perfeccionamiento de nuestra misión y finalmente a un mejor servicio a la sociedad.

El Sistema Institucional de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad, se organiza en base a los principales macro procesos de gestión de la Universidad: procesos estratégicos, procesos académicos y procesos de soporte. Para cada macro proceso, se ha definido un subsistema de evaluación: (a) Subsistema de evaluación de procesos estratégicos; (b) Subsistema de evaluación de procesos académicos; y (c) Subsistema de evaluación de procesos de soporte. Adicionalmente, se incluye un Subsistema de información institucional, que complementa transversalmente a los demás subsistemas.

Subsistema de evaluación de procesos estratégicos

Los procesos estratégicos son aquellos que dan sustento y proyección a la estrategia institucional y, por tanto, refieren en términos generales al gobierno de la institución, el proceso de toma de decisiones, la gestión del sello o sentido institucional y la planificación estratégica, entre otros.

La responsabilidad primaria en la gestión y evaluación en este nivel corresponde al Comité de Rectoría, con el soporte ejecutivo de la Dirección General de Gestión Institucional.

Los mecanismos de evaluación previstos para este subsistema son:

- La implementación de paneles de evaluadores externos (ex rectores o vicerrectores de otras instituciones nacionales e internacionales; ex autoridades de gobierno en materias educativas) que provean una valoración externa e informada sobre la implementación del proyecto institucional, de modo de ofrecer una retroalimentación al equipo de gobierno de la institución.
- La Acreditación Institucional, especialmente en la evaluación de las dimensiones Gestión Estratégica y Recursos Institucionales, y Aseguramiento Interno de la Calidad.
- La realización de estudios externos a nivel de las disciplinas cultivadas por las Facultades, que ofrezcan una retroalimentación para su proyección y desarrollo.
- La definición y seguimiento de un set de indicadores clave de desempeño institucional acorde a las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional al 2030.
- Ejecución del programa de auditorías internas desarrollada por la Contraloría.

Subsistema de evaluación de procesos académicos

Los procesos académicos o misionales, son aquellos que están a la base de las funciones sustantivas de docencia, investigación y vinculación con el entorno y, por tanto, representan el núcleo de las actividades académicas inherentes a una institución universitaria.

La responsabilidad en la gestión y evaluación en este nivel corresponde a las Vicerrectorías de cada área y Decanaturas de las distintas Facultades, con el soporte ejecutivo de la Dirección General de Docencia, Dirección General de Inclusión y Acompañamiento, Dirección de Posgrado, Dirección de

Investigación, Dirección de Extensión, Dirección de Educación Continua y la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.

Los mecanismos de evaluación previstos para este subsistema son:

- La definición y formalización de procesos centrales para cada función académica, en que se reconozcan las labores de cada área y sus procesos de articulación, favoreciendo su monitoreo y seguimiento con una perspectiva de conjunto.
- La implementación del Modelo de Autoevaluación Integral (MAI) que, de manera unificada, permita monitorear los desempeños de los programas en todos los niveles formativos, considerando la visión interna de los propios equipos y la visión externa de pares disciplinarios, que sustente la toma de decisiones para la mejora.
- La evaluación del desempeño docente sustentada en el perfil de excelencia docente, a partir de la opinión de los y las estudiantes de los diversos niveles formativos.
- El desarrollo de la acreditación de programas formativos de pedagogía, magister y doctorados.
- El desarrollo de mecanismos de consulta y retroalimentación a estudiantes, graduados y egresados, enfocados en la calidad de los servicios educativos y en la satisfacción con los servicios complementarios a la formación.
- La implementación de comités asesores o paneles consultivos que incluye la perspectiva de actores internos y referentes externos, para la retroalimenten las funciones de Investigación y Vinculación con el Medio.
- El modelo de evaluación del impacto de la vinculación con el medio, que permita monitorear la relación virtuosa entre la universidad y el territorio y el carácter bidireccional de las iniciativas.
- El desarrollo de un mecanismo de medición cuantitativa y de impacto de la investigación.
- La instalación de una mesa técnica de articulación de las funciones académicas, que permita dar seguimiento al desempeño y armonización de los diversos mecanismos de evaluación, y monitorear el impacto recíproco de las acciones proyectadas para la mejora en cada una de las áreas.

Subsistema de evaluación de procesos de soporte

Los procesos de soporte reúnen aquellos procesos de carácter operacional o instrumental, que dan sostén al desarrollo de las demás funciones académicas y administrativas, tales como la gestión de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros.

Respecto de las responsabilidades en el desarrollo de la gestión y evaluación en este nivel corresponde a las vicerrectorías respectivas, pero especialmente al Vicerrector de Asuntos Económicos y Administrativos, contando con el apoyo de la Contraloría Interna de la Universidad y del equipo a cargo de la implementación y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en los procesos de soporte.

Los mecanismos de evaluación previstos para este subsistema son:

- Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para los procesos de soporte de la universidad priorizados institucionalmente.
- Certificación periódica del Sistema de Gestión de la Calidad bajo estándar ISO 9001:2015.
- Ejecución de un programa de auditorías internas para asegurar que el sistema de gestión de la calidad se implementa y mantiene de forma eficaz.
- Desarrollo de una estrategia de coordinación entre en SGC de los procesos de soporte y los procesos de auditoría desarrollados por la Contraloría Interna.
- Autoevaluación y Acreditación institucional, especialmente en la dimensión Gestión Estratégica y Recursos Institucionales.

Subsistema de información institucional

La robustez de un sistema de información tiene directa relación con la eficacia de los sistemas de calidad, dado que no es posible construir medidas confiables y comparables sobre el desempeño de las diversas funciones institucionales sin contar con la información adecuada, disponible en forma oportuna y rigurosa.

El Subsistema de información institucional, alberga funciones transversales cuya labor impacta en la eficiencia de los demás subsistemas en su conjunto, incluyendo procesos de recolección, sistematización, almacenamiento, depuración y distribución de información para la evaluación institucional y toma de decisiones; así como las capacidades humanas, tecnológicas y organizativas conforme a los cuales se estructura la gestión de la información institucional.

La responsabilidad en la implementación y evaluación del subsistema de información institucional está distribuida entre las diferentes unidades que generan y proveen la información sobre los diferentes indicadores institucionales. No obstante, la responsabilidad central en la coordinación de este subsistema corresponde a la Dirección General de Gestión Institucional, por intermedio de su Dirección de Gestión Información, quien debe coordinarse con las diferentes unidades, especialmente la Dirección de Informática.

Los mecanismos de evaluación previstos en este subsistema son:

- Definición de indicadores de calidad que permitan medir el cumplimiento de los objetivos de los diferentes subsistemas y aportar información sobre su desempeño a las instancias de gobierno.
- Implementar principios de gobernanza de datos que fortalezcan la gestión del conocimiento a partir de los datos y otorguen institucionalidad y continuidad operacional a los demás subsistemas.
- Reforzar la integración de datos desde las distintas fuentes (internas y externas) facilitando su disponibilidad en los diferentes niveles de toma de decisiones.
- Generar una plataforma de visualización de información, integrada, accesible y confiable que otorgue el máximo valor a los usuarios.
- Reforzar las capacidades de análisis y de toma de decisiones basadas en datos y evidencia.

Gobernanza para la implementación de la política

Para una adecuada implementación de la presente política, la Prorectoría tendrá un rol de liderazgo en su implementación y seguimiento, así como en la instalación y consolidación del Sistema Institucional de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad (SAIC), con el soporte de la Dirección General de Gestión Institucional.

Asimismo, como instancia de coordinación de nivel central, se instala el Consejo de Calidad, cuyo propósito es asesorar al gobierno universitario en materia de gestión y aseguramiento de la calidad, y cautelar la articulación de las iniciativas de calidad en una perspectiva de conjunto, mediante la implementación y estado de régimen del Sistema Institucional de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad.

Este Consejo estará conformado por: Rector/a, quien lo preside, Vice Gran Canciller, Prorector/a, Secretario/a General, Vicerrectores/as, Decanos/as, Director/a General de Pastoral, Director/a General de Gestión

Institucional y Contralor/a; quienes participarán en un esquema de trabajo basado en subcomisiones vinculadas a cada una de la funciones institucionales.

El Consejo de Calidad y sus subcomisiones contarán con una Secretaria Técnica para la implementación de sus respectivas agendas de evaluación y mejoramiento, a través de la coordinación metodológica y la entrega de información de soporte. La Secretaría Técnica será coordinada desde la Dirección de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad y estará compuesta por profesionales del área académica y administrativa, con experiencia o responsabilidad en el desarrollo de propuestas de gestión y aseguramiento de la calidad en la institución.

En relación al seguimiento y monitoreo de los objetivos de la Política de Calidad, este proceso se estructurará por medio de un ejercicio de análisis que articule dos resultados, siendo el primero, los resultados del proceso de seguimiento de portafolios estratégicos (PEP) y el segundo, los resultados asociados al mecanismo de control de gestión del Sistema Institucional de Evaluación Aseguramiento de la Calidad (SAIC). Estos resultados serán presentados anualmente al Consejo de Calidad, quien emitirá recomendaciones para cautelar el cumplimiento según los planteamientos contenidos en la política.

Finalmente, respecto de la vigencia de la presente política, esta será revisada por el Consejo de Calidad, a través de una consulta implementada bianualmente cautelando la adecuada participación de los diversos estamentos claves de la comunidad universitaria.

Regístrese, comuníquese y archívese.



ALEJANDRO FERNÁNDEZ JULLIAN
Secretario General



ALIRO BÓRQUEZ RAMÍREZ
Rector

Temuco, 6 de enero de 2022