

POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

09 de septiembre de 2024.

OBJETIVO

Asegurar el desarrollo de políticas, acciones y recursos, que promuevan y aseguren, en forma permanente, una cultura de calidad que promueva la excelencia y desarrolle la capacidad de mejora continua de la Universidad Adolfo Ibáñez, que incluya a la institución, sus programas de pregrado, postgrado y educación continua, su investigación y la vinculación con el medio, resguardando, de este modo, la excelencia del modelo educativo y del proyecto institucional. La Universidad aspira a contar con mecanismos integrales de aseguramiento de la calidad ya que a través de ellos se puede garantizar la sostenibilidad del proyecto universitario, promover una cultura transversal de mejora continua en la institución y satisfacer las expectativas de los distintos *stakeholders*. Para asegurar el cumplimiento de esta declaración, la institución monitorea distintos indicadores de naturaleza cuali-cuantitativa en distintas áreas y dimensiones para satisfacer la integralidad buscada en el aseguramiento de la calidad. Éstas incluyen gestión, sostenibilidad financiera, docencia de pre y postgrado, investigación y vinculación con el medio.

PRINCIPIOS

▪ Calidad:

Es el valor inspirador de las acciones de mejora continua de los distintos ámbitos de desarrollo y acción de la Universidad. En definitiva, es la constatación de que se cumple en un nivel de excelencia acorde con la misión que la UAI ha definido.

La calidad se demuestra en el cumplimiento efectivo de los propósitos declarados y los compromisos contraídos, en la valoración de las personas a las que entregamos nuestros servicios y en el logro de lo anterior a través de políticas y procesos sistemáticos, eficientes, sustentables, consistentes con estándares académicos y profesionales, orientados a la excelencia, y en el marco de una cultura organizacional basada en el respeto a las personas.

El concepto de calidad se hace operativo a través de los criterios de calidad definidos a nivel institucional. La Universidad asume como propios los criterios y estándares del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, sin perjuicio de la posibilidad de definir criterios adicionales, consistentes con los propósitos y el sello institucional.

En consistencia con esta definición, la Universidad Adolfo Ibáñez entiende el aseguramiento de la calidad como la verificación permanente del desarrollo de una capacidad sostenida para

cumplir los propósitos y compromisos de la universidad, los cuales han sido definidos en el marco de la gestión estratégica, buscando aportar valor e impacto a la institución y a la sociedad.

Entre los propósitos y compromisos relevantes destacan: los perfiles de egreso, los objetivos de los diferentes proyectos institucionales, el cumplimiento de las condiciones comprometidas para una experiencia integral de los estudiantes y un ambiente laboral adecuado para académicos y personal administrativo, entre otros.

Capacidad Autorregulativa:

Se trata, por una parte, de la existencia, aplicación y evaluación de mecanismos sistemáticos, pertinentes, válidos, confiables, periódicos y conocidos al interior de la institución y, por otra, de un marco institucional y normativo en la Universidad que le permita encauzar y evaluar el grado de cumplimiento de la misión que se ha definido como institución y en cada una de las áreas y unidades que la componen.

- **Autoanálisis:**

Capacidad de identificar, estudiar, investigar, conocer y comprender los procesos, factores, hechos o informaciones provenientes del medio interno y externo que pudieran afectar positiva o negativamente el desarrollo de la calidad en la Universidad y que condicionan su toma de decisiones.

- **Monitoreo:**

Capacidad de conocer el estado de las actividades que desarrolla la Universidad, en forma sistemática, procesual, periódica, confiable y válida.

- **Visibilización de los niveles de calidad:**

Se trata de evaluar la capacidad general de la Universidad de proyectar en públicos internos y externos sus procesos y logros en materias de calidad y, consecuentemente con esto, contribuir a evidenciar su nivel de excelencia en sus audiencias internas y externas.

ALCANCE

La presente política hace referencia al aseguramiento de la calidad, conforme a los propósitos estratégicos y el modelo educativo de la Universidad. El aseguramiento de la calidad está al servicio de los propósitos institucionales, mas no los define.

Por otra parte, la presente política es válida en todas las unidades y funciones de la Universidad.

LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES

Lineamientos asociados a los procesos de gestión institucional:

1. El marco regulatorio de la gestión institucional (política, reglamentos y mecanismos de monitoreo) debe asegurar que sus términos garanticen el uso eficaz de los recursos para cumplir con los propósitos definidos.
2. La planificación institucional debe ser capaz de definir prioridades y guiar las decisiones que aseguren el cumplimiento de los propósitos de corto, mediano y largo plazo. Esta debe ser sometida a una evaluación sistemática y periódica que permita hacer ajustes oportunos y pertinentes.
3. La gestión de personas debe sostenerse en la aplicación de procesos conocidos, justos e inclusivos de atracción, mantención, perfeccionamiento y desarrollo del talento que sean coherentes con la misión y propósitos institucionales.
4. La dotación de los recursos materiales debe ser consistente con los objetivos de excelencia que los propósitos institucionales buscan en docencia, investigación y vinculación, lo que se sostiene en mecanismos de identificación, planificación, mantenimiento y renovación de las acciones requeridas para este efecto.
5. El sistema de información institucional debe ser confiable, accesible, centralizado, conocido y pertinente, de modo de que entregue, en forma sistemática, información para los distintos niveles de toma de decisiones de la institución y para responder a los requerimientos de información de organismos externos.
6. La gestión de la experiencia integral, se rige por los principios fundamentales asumidos en este ámbito: Crecer +, relacionamiento sistémico y desarrollo de carrera. Se hace seguimiento a la gestión integral de la experiencia, a través indicadores clave.

▪ **Lineamientos asociados a los procesos de docencia de pregrado y postgrado:**

1. El marco regulatorio de la docencia (política, reglamentos y mecanismos de monitoreo) debe asegurar que sus términos garanticen el cumplimiento de los propósitos definidos en esta dimensión.
2. Las definiciones centrales de desarrollo de los programas deben ser coherentes, por una parte, con el marco establecido por el Sistema de Educación Superior vigente y, por otra, con las propias definiciones que la Universidad se ha dado en su Modelo Educativo. Específicamente se requiere coherencia de los propósitos y objetivos institucionales con:
 - La organización y administración de la docencia,
 - El desarrollo de perfiles de egreso, diseños curriculares e innovaciones curriculares,
 - La asignación de recursos docentes, didácticos y físicos y;
 - Las características del proceso formativo, involucrando en esto sistemas de selección, admisión, progresión, métodos pedagógicos, procedimientos de evaluación del aprendizaje y el uso eficaz de elementos tecnológicos en la enseñanza, entre otras materias.
 - La pertinencia de los títulos y grados otorgados.
3. Los principios formativos de la Universidad son válidos transversalmente para las distintas acciones educativas, como pregrado, postgrado y educación continua.
4. Los procesos involucrados en la administración de los programas deben contar con normativa suficiente y consistente con la reglamentación institucional, criterios de

definición de contenidos, selección de estudiantes y proceso de formación consistentes con los objetivos definidos por cada uno.

5. Se debe asegurar la idoneidad y disponibilidad del cuerpo académico y administrativo que participan en la impartición de los programas, mediante la aplicación de políticas que establezcan mecanismos de selección, evaluación y perfeccionamiento tanto del cuerpo docente, como administrativo.
6. Se debe apoyar la progresión de los estudiantes. En este contexto, los programas deberán contar con mecanismos de seguimiento de la progresión de los estudiantes a fin de realizar ajustes que promuevan la mejora continua. Especial atención merecen los estudiantes en alguna situación de vulnerabilidad.
7. Se deben desarrollar, dado el caso, acciones sistemáticas y permanentes para evaluar y desarrollar los resultados de graduación y titulación (tasas de retención, graduación, tiempo real de graduación y titulación).
8. Se valoran y fomentan los distintos mecanismos de autoevaluación y de demostración de la calidad de los programas, como acreditación nacional y acreditación internacional, entre otros. Se debe asegurar que cada programa sea capaz de demostrar la calidad alcanzada.
9. La calidad de la docencia debe considerar la vinculación efectiva entre las actividades de investigación y el desarrollo formativo de los programas, de acuerdo al carácter de cada uno.
10. El desarrollo de los programas debe asegurar la incorporación de retroalimentación proveniente de egresados, empleadores, estudiantes y otros actores del medio externo, de modo de mejorar su calidad y corregir deficiencias en sus contenidos.
11. Se debe considerar, en todo momento, que la experiencia del estudiante es integral; no se limita a lo estrictamente académico sino que abarca también la vida universitaria, la infraestructura y los servicios complementarios para la realización de los procesos de aprendizaje.

▪ **Lineamientos asociados a los procesos de investigación, creación y/o innovación:**

1. El marco regulatorio de la investigación, creación y/o innovación (política, reglamentos y mecanismos de monitoreo) debe asegurar que sus términos garanticen el cumplimiento de los propósitos definidos en esta dimensión.
2. Se debe asegurar que existan los medios que definen las condiciones operativas y de desarrollo del área, tanto desde el punto de vista humano, como material.
3. Debe asegurarse la coherencia entre la planificación institucional y los resultados obtenidos por las distintas áreas de conocimiento, incluyendo a lo menos proyectos con financiamiento o respaldo de fondos concursables nacionales o extranjeros; y la transferencia de resultados a través de publicaciones, patentes, asistencia técnica u otras formas de comunicación con el entorno.
4. Se debe asegurar que exista una relación de coherencia entre la misión institucional y la organización de la investigación, con especial énfasis en la definición de áreas y el grado de vinculación con actividades de pre y postgrado.

5. Se debe asegurar que existan mecanismos de asignación de recursos organizacionales y financieros a las actividades de investigación, distinguiendo fuentes externas (nacionales e internacionales) o de la propia institución.
6. Se debe asegurar que exista la debida promoción y apoyo para los académicos calificados para la función de investigación, como, asimismo, incentivar y monitorear los niveles de productividad e impacto de las actividades investigativas (existencia de procedimientos de evaluación, seguimiento y control de las actividades de investigación).
7. Se debe incentivar y desarrollar mecanismos institucionales de transferencia y vinculación entre las actividades de investigación y la docencia de pre y postgrado, cuidando que este proceso se promueva, apoye y evalúe.
8. Se debe evaluar, en forma periódica y sistemática, el impacto de la investigación en función de los propósitos declarados y los resultados esperados y, ejecutar los ajustes necesarios, en el caso de que los resultados no cumplan con las expectativas establecidas en la planificación.

▪ **Lineamientos asociados a los procesos de Vinculación con el medio:**

1. El marco regulatorio de la vinculación con el medio (política, reglamentos y mecanismos de monitoreo) debe asegurar que sus términos garanticen el cumplimiento de los propósitos definidos en esta dimensión.
2. Se debe asegurar la coherencia entre los propósitos institucionales y los objetivos, funciones y resultados e impactos que se esperan lograr en el área del área de vinculación.
3. Se debe asegurar que exista una dotación de recursos (humanos, físicos, materiales, financieros) necesarios para desarrollar las actividades contempladas en esta área.
4. Se debe asegurar la capacidad de esta área para utilizar los resultados de la vinculación con el medio externo para el mejoramiento de las actividades institucionales y el desarrollo de las otras áreas de la Universidad, con un especial énfasis en el desarrollo de las actividades de pre y postgrado. También para mostrar el proyecto universitario a la comunidad y explicarle cómo ella se puede beneficiar de su desarrollo.
5. En el ámbito de la educación continua, por una parte, se debe asegurar la consistencia transversal entre los diferentes niveles formativos (pregrado, postgrado y educación continua), y por otra parte, se debe continuar la implementación de dinámicas de aseguramiento de la calidad propias del ámbito, como la certificación de la actividad que se ofrece a través de SENCE (NCh2728).
6. Se debe contar con mecanismos de evaluación comprehensiva que posibiliten tanto la evaluación de las acciones y de su impacto, como el aprendizaje para las acciones futuras.

LINEAMIENTOS DECISIONALES / PRIORIDADES

Se insta a los involucrados a considerar siempre la excelencia y la mejora continua como principales pilares de su actuación. Esto implica:

- La toma de decisiones debe estar guiada por el compromiso con la calidad en todas las áreas de desarrollo y acción de la Universidad.

- Es necesario priorizar el cumplimiento de los propósitos definidos en la política, fomentando una cultura organizacional orientada a la excelencia y la innovación.
- El análisis crítico y la toma de decisiones deben estar fundamentados en datos confiables y procesos bien definidos.
- Se anima a los responsables a identificar oportunidades de mejora, a implementar medidas correctivas y preventivas de manera proactiva, y a monitorear constantemente los resultados para garantizar un impacto positivo en la calidad de todas las actividades universitarias. En este sentido, se valora la transparencia, la ética y la responsabilidad en todas las acciones llevadas a cabo en el contexto del aseguramiento de la calidad.
- Se insta a todos los integrantes de la comunidad académica a actuar con integridad y a respetar los principios y valores institucionales en cada decisión que tomen.
- Se enfatiza la importancia de la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo como elementos fundamentales para lograr los objetivos de la política y asegurar la excelencia en todas las dimensiones de la Universidad.

PRINCIPALES INICIATIVAS

1. Desarrollar y comunicar orientaciones para el aseguramiento de la calidad para todas las áreas y funciones, a través de criterios de calidad, metodologías y materiales de apoyo.
2. Elaboración y difusión de un modelo de gestión e interacción con las distintas unidades de la Universidad, que establezca los compromisos de calidad y servicio de la Universidad hacia sus diferentes stakeholders, garantizando transparencia y cumplimiento de expectativas.
3. Implementación de un modelo de monitoreo de la convergencia institucional hacia los criterios y estándares de acreditación institucional comunicados por la Comisión Nacional de Acreditación.
4. Implementación de un sistema permanente de apoyo a la autoevaluación y/o acreditación de todos los programas formativos.
5. Implementación de un sistema de seguimiento de los planes de mejora a nivel institucional y de los programas.
6. Implementación de un sistema de seguimiento a indicadores de los programas, que permita monitorear la equivalencia entre programas y la consistencia con las políticas institucionales.

MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Para asegurar la calidad de las acciones, la Universidad cuenta con un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), el que abarca a toda la institución y se organiza en torno a los siguientes 3 niveles:

- El primer nivel corresponde a la **autorregulación** de las personas y equipos, unidades académicas, direcciones administrativas, programas y proyectos, entre otros.
- El segundo nivel corresponde al ejercicio de las responsabilidades de **dirección y supervisión**. En las Escuelas y Facultades este rol es asumido por los Decanos y los

equipos directivos, conforme a sus atribuciones y responsabilidades. Asimismo, en este nivel concurre la Dirección Superior de la Universidad (Rectoría, Vicerrectorías y Secretaría General) en lo que se refiere a la acción de las direcciones y otras unidades dependientes de ella.

- El tercer nivel corresponde a la **dirección estratégica del aseguramiento de la calidad**. Este rol lo cumple la Dirección Superior de la Universidad (Rectoría, Vicerrectorías y Secretaría General), y está basado en la definición de políticas y lineamientos, la supervisión del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), la verificación del funcionamiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, el apoyo a los diversos actores involucrados y la coordinación entre estos. Para estos fines, la Dirección Superior de la Universidad cuenta con el apoyo de las instancias técnicas designadas para funciones específicas.

Los principales mecanismos de aseguramiento de la calidad del SIAC son:

- Normas y políticas (transversales)
- Sistemas de información (transversal)
- Acciones de análisis institucional, de prospección del entorno y de seguimiento a las trayectorias de egresados y a los impactos de las acciones (transversal)
- Procesos de autoevaluación y acreditación (primer y tercer nivel)
- Procesos de mejoramiento continuo (transversales)
- Planes de difusión y promoción de la calidad (transversal)

RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de cada integrante de la Universidad están expresadas en la normativa institucional, la que establece indicaciones claras respecto a la idoneidad del trabajo y del funcionamiento de las unidades, así como atribuciones y responsabilidades en los roles que implican dirección y supervisión.

Dado que la normativa de la Universidad ha sido diseñada con el propósito de asegurar la calidad del quehacer institucional, la primera responsabilidad de cada integrante es el cumplimiento de la normativa.

Las siguientes responsabilidades se encuentran directamente vinculadas a la implementación y seguimiento de la política, y son clave para asegurar que la política de aseguramiento de la calidad se lleve a cabo de manera efectiva, promoviendo la excelencia y la mejora continua en todas las actividades de la Universidad:

- Rector: Liderar institucionalmente el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y la implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad; tomar las decisiones que no hayan sido resueltas en los otros niveles o que por su naturaleza correspondan a su cargo; asegurar la consistencia entre el Sistema y la Política, por una parte, y la planificación estratégica de la Universidad, por otra.

- Comité de Aseguramiento de la Calidad, integrado por el Rector, Vicerrectores Académico, de Postgrados, de Vinculación con el Medio, de Finanzas y Gestión y de Viña del Mar, Secretaria General, Director de Pregrado sede Santiago y Director de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación: Discutir y definir colaborativamente las políticas y los mecanismos de aseguramiento de la calidad, así como los criterios de calidad que orienten la acción y la evaluación; supervisar la implementación de esta Política y de todos aquellos mecanismos de aseguramiento de la calidad respecto de los cuales se establezca la reportabilidad hacia el Comité.
- Vicerrectoría Académica: Dirigir el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, tomar las decisiones necesarias para asegurar el desarrollo de las actividades, verificar el cumplimiento de los compromisos en materia de calidad establecidos por los programas académicos, supervisar el funcionamiento general del Sistema y reportar de manera periódica al Comité de Aseguramiento de la Calidad.
- Vicerrectores: Supervisar el cumplimiento permanente de los criterios de calidad y la implementación de la presente Política en las áreas que encabezan.
- Decanos: Supervisar el cumplimiento permanente de los criterios de calidad y la implementación de la presente Política en las unidades académicas que encabezan; y garantizar el desarrollo de los procesos de autoevaluación, acreditación y mejora continua por parte de los programas académicos que imparta su unidad académica.
- Directores de Programas: Asegurar, en los programas académicos que dirigen, el cumplimiento permanente de los criterios de calidad, el desarrollo de procesos sistemáticos de autoevaluación, y el desarrollo de procesos de acreditación cuando corresponda.
- Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Acreditación: Monitorear y reportar sistemáticamente el funcionamiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad y los logros en materia de calidad; apoyar los procesos de autoevaluación y acreditación, y en general, el funcionamiento de los distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad; proponer acciones que aseguren el buen funcionamiento del Sistema ya mencionado.
- Secretaría General: Velar por la consistencia de la normativa institucional a nivel interno y externo.
- Dirección de Auditoría: Verificar el cumplimiento de la normativa interna a través de procesos de revisión de instancias específicas.
- Dirección de Análisis Institucional: Proporcionar la información generada en el quehacer institucional, que posibilita la autoevaluación permanente de la Institución.
- Dirección de Experiencia Integral: Definir lineamientos en materia de experiencia integral, monitorea los logros en este ámbito y propone cambios en favor de la mejora continua.
- Direcciones dependientes de Rectoría, Vicerrectorías y Secretaría General: Implementar las acciones específicas de aseguramiento de la calidad, encomendadas por la Dirección Superior de la Universidad.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LOGROS E IMPACTOS

Se establecen los siguientes mecanismos para evaluar el cumplimiento de los objetivos y el impacto de la política, los que son fundamentales para garantizar la efectividad de la Política de Aseguramiento de la Calidad y para impulsar la excelencia y la mejora continua.

1. Establecimiento de indicadores de desempeño y resultados que permitan medir el logro de los objetivos de calidad definidos en la política y evaluar su impacto en las diferentes áreas de la Universidad. Los principales indicadores a utilizar estarán determinados por:
 - Cobertura de procesos de autoevaluación y/o acreditación.
 - Cumplimiento del plan de mejora institucional.
 - Cumplimiento del plan de convergencia hacia criterios y estándares de acreditación institucional.
 - Resultados (% de acreditación y años) en los procesos de acreditación de programas e institucional.
2. Implementación de sistemas de seguimiento y monitoreo continuo para medir el avance en la implementación de la política de aseguramiento de la calidad, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas de forma oportuna.
3. Realización de evaluaciones periódicas y sistemáticas para medir el grado en que la política ha contribuido a la excelencia institucional, la satisfacción de los *stakeholders* y el cumplimiento de los requisitos de calidad.
4. Establecimiento de mecanismos de retroalimentación que permitan recopilar comentarios, sugerencias y opiniones de los diferentes actores involucrados en el aseguramiento de la calidad, con el fin de mejorar continuamente la política y sus resultados.

MECANISMOS DE REVISIÓN DE LA POLÍTICA

La política de aseguramiento de la calidad será evaluada cada 6 años, a menos que suceda un cambio significativo en el entorno educativo o institucional que justifique una revisión anticipada. Para ello, se podrán considerar los siguientes mecanismos de revisión:

1. Encuestas y retroalimentación: Realización de encuestas periódicas a los distintos actores involucrados en el aseguramiento de la calidad para recopilar opiniones y sugerencias sobre la política y su implementación.
2. Revisiones y auditorías internas: Realización de revisiones y auditorías internas de forma regular para evaluar el cumplimiento de la política e identificar áreas de mejora.
3. Instancias de diálogo con *stakeholders*: Creación de equipos de trabajo que representen a los diferentes grupos de interés de la Universidad para revisar y evaluar la política desde distintas perspectivas.
4. Evaluación de impacto: seguimiento, estimación y/o medición de los impactos la implementación de la presente política ha generado en las distintas funciones institucionales.

Estos mecanismos de revisión permitirán garantizar la actualización y el mejoramiento continuo de la política de aseguramiento de la calidad, asegurando su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo y respondiendo a cambios relevantes en el entorno educativo o institucional.