



ACTUALIZA POLÍTICA DE EXPERIENCIA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ.

DECRETO ECONÓMICO N°: 16-2025

SANTIAGO, 10-04-2025

VISTO

Lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad Adolfo Ibáñez, aprobados el 2 de mayo de 2016 y reducidos a escritura pública con fecha 3 de junio de 2016, ante el Notario Público de Santiago don René Benavente Cash; y en el Decreto Orgánico N° 3/2020, que fija el Texto Refundido del Reglamento Orgánico General de la Universidad; y en el Decreto Económico N° 2/2025, que Aprueba Política de experiencia universitaria de la Universidad Adolfo Ibáñez.

CONSIDERANDO

Que, por medio de Decreto Económico N° 2/2025, se aprobó la Política de Experiencia Universitaria de la Universidad Adolfo Ibáñez.

La necesidad de actualizar la mencionada política, incorporando la identificación de las dimensiones que sirven para la operativización del modelo de gestión de experiencia universitaria.

Atendidas las facultades que me confieren los estatutos de la Universidad Adolfo Ibáñez,

DECRETO

1° APRUEBASE la siguiente actualización de la Política de Experiencia Universitaria de la Universidad Adolfo Ibáñez:

“POLÍTICA DE EXPERIENCIA UNIVERSITARIA”

OBJETIVO

Establecer la gobernanza de la experiencia universitaria, mediante la definición de lineamientos que permitan asegurar una gestión de calidad de esta y que contribuya al cumplimiento de la estrategia institucional y del Modelo Educativo.

Para el cumplimiento del objetivo mencionado, la Dirección de Experiencia estará a cargo de diseñar, difundir y hacer seguimiento a la implementación del Modelo de Gestión de la Experiencia Universitaria, el cual debe estar en continua evaluación y mantener directa relación con la estrategia institucional, fomentando una cultura de calidad y excelencia.

PRINCIPIOS

Crecer +

La experiencia de un/a estudiante es la vivencia de aprendizaje, transformación y desarrollo de carrera que éste tiene a lo largo de toda la trayectoria que lo vincula con nuestra institución.

Pensar con libertad

La experiencia del estudiante, junto con incorporar las condiciones que la universidad ofrece para el desarrollo de ésta, considera que el individuo es una persona libre que actúa responsable y de manera proactiva en el diseño de su propia trayectoria de carrera mediante la exploración, experimentación, planificación y realización de un proyecto de desarrollo de carrera.

Escuchar/observar

La experiencia puede pesquisarse en un proceso relacional caracterizado por la empatía, la confianza y la confidencialidad, transmitiéndose la centralidad que la institución le da a la experiencia de éste, la necesaria retroalimentación y gestión de aquellas necesidades que son posibles de acuerdo con las políticas institucionales.

Integralidad de la experiencia

Las vivencias que puede experimentar un estudiante son dinámicas, subjetivas, específicas y sensibles, por lo que se requiere de un especial cuidado y manejo del entorno universitario en el que se desenvuelven los estudiantes. Dadas estas condiciones, se requiere una concepción global de la experiencia y una gestión coordinada entre los diferentes actores.

Relacionamiento sistémico

La experiencia se tangibiliza en cada una de las interacciones con los distintos aspectos académicos y no académicos que involucra el relacionamiento de nuestros/as estudiantes con la universidad.

Ética

La evaluación y gestión de la experiencia debe responder a los principios éticos del tratamiento de la información de los estudiantes, poniendo especial énfasis en los principios de inclusión, no discriminación, respeto y confidencialidad, tanto para la toma de datos como en el análisis, manteniendo la probidad en el uso de la información.

Rigor científico

Considerar los principios metodológicos validados científicamente que garanticen la correcta utilización de procedimientos e instrumentos en el levantamiento y análisis de la información, contando con estándares confiables y válidos. Así como también, la entrega oportuna de la información que aporte positivamente a la toma de decisiones.

Desarrollo de carrera y vida universitaria

A la base de la experiencia del estudiante está la trayectoria de carrera que éste construye para su futuro, así como las oportunidades de vida que su proyecto de desarrollo académico le posibilita. Para alcanzar esto, es clave promover la sana convivencia, relación con el entorno (vinculación con el medio) y networking.

Pertenencia

Las diversas dimensiones que componen la experiencia del estudiante se conforman por el conjunto de interacciones transversales y longitudinales y cómo los estudiantes proyectan esta experiencia en su relación con la universidad. Esto permite establecer bases sólidas para generar un sentido de pertenencia sostenible en el tiempo.

Co-responsabilidad

Gestionar la experiencia con un enfoque de mejora continua, posicionando al estudiante en el centro y generando las instancias para analizar los resultados de los diferentes instrumentos que se utilicen para indagar la apreciación y opinión de nuestros estudiantes, así como hacernos co-responsables acerca de la toma de decisiones oportuna que permitan reducir las brechas identificadas.

Autocuidado y Prevención

El auto cuidado y la prevención en materias de salud mental son fundamentales para la sana convivencia y la construcción de una cultura organizacional sana y sostenible.

ALCANCE

Esta política aplica a interesados, postulantes, estudiantes y egresados de primer y segundo ciclo de pregrado, magíster y doctorados académicos, postgrados ejecutivos y educación continua. Su alcance se extiende a nivel institucional, acorde al tipo de experiencia universitaria que un grupo de estudiantes vive de manera individual y colectiva en la Universidad Adolfo Ibáñez.

LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES

Para la implementación de la política, la Dirección de Experiencia, en conjunto con representantes de las diferentes Unidades Académicas y Áreas Centrales, han trabajado en la definición del Modelo de Gestión de Experiencia Universitaria.

Este modelo tiene dos objetivos principales:

1. Generar un marco de referencia que sirva de guía a las diferentes Unidades Académicas y Áreas Centrales, para la operativización del Proyecto de Experiencia Institucional.
2. Posicionar al interesado, estudiante y egresado al centro a través de su proceso formativo, impactando positivamente en su experiencia universitaria, independiente de la etapa del ciclo de vida de la experiencia en que se encuentre.

Definiciones del Modelo de Gestión de Experiencia Universitaria

A continuación, se presentan los conceptos clave que sustentan el Modelo de Gestión de la Experiencia Universitaria. Estos conceptos, además de definir lo que se entiende por "experiencia universitaria", detallan los principales factores que influyen en su gestión y evolución dentro de la institución. Cada uno de estos factores será desarrollado y gestionado de manera progresiva, con el objetivo de asegurar una experiencia integral y coherente para todos los estudiantes.

Experiencia Universitaria

La experiencia del interesado, estudiante y egresado se puede describir como la suma total de interacciones, encuentros y percepciones que vive durante su trayectoria en la universidad, desde el proceso de búsqueda y admisión hasta la graduación y más allá.

Áreas de la Experiencia Universitaria

Como parte del modelo, se han identificado 8 áreas de la experiencia, que contribuyen a que esta sea completa y coherente en los diferentes momentos o puntos de contacto, estas áreas son: Infraestructura y Sistemas (WebC /Webcursos, Intranet, Sistema financiero, App UAI) -en general, sistemas con los que interactúa el estudiante-; Procesos Administrativos; Apoyo Académico; Desarrollo de Carrera; Vida estudiantil y Networking; Bienestar Estudiantil; Alumni, Empleabilidad y Vinculación con el Medio y por último Marketing y Comunicaciones. Cada una de estas áreas contribuye a la gestión de la experiencia de manera significativa y es relevante que incorporen en sus procesos los lineamientos de esta política.

A la base del modelo, se encuentra la "Cultura UAI", ya que son las personas quienes se encargan de plasmar en los estudiantes el sello de nuestra Universidad, reforzando así el sentido de pertenencia, compromiso y excelencia en cada interacción, sea esta presencial o virtual.

Para la operativización de este modelo, se han identificado cuatro "Dimensiones de la Experiencia", que sirven de guía para la gestión de la experiencia. Cada una de estas dimensiones cuenta con atributos que la explican: Dimensión Confianza: Excelencia, Cumplimiento, Comunicación y Respuesta; Dimensión Acompañamiento: Pertenencia, Cercanía, Cohesión y Apoyo; Dimensión Protagonismo: Libertad, Participación, Flexibilidad y Proactividad. Dimensión Transformación: Crecimiento, Integralidad, Realización y Adaptabilidad.

Estas dimensiones y sus atributos en su conjunto se ven representadas en la Promesa de Única de Experiencia a nuestro/as estudiantes: "Confiado/a y acompañado/a, serás protagonista de tu transformación personal y profesional".

La Dirección de experiencia Institucional pone a disposición de colaboradores y docentes., la Guía para gestión de la Experiencia UAI, en donde se explica en detalle el modelo antes propuesto.

LINEAMIENTOS DECISIONALES/PRIORIDADES

La gestión de la experiencia debe entenderse como algo sistémico y se requiere contar con información

relevante y oportuna para la toma de decisiones estratégicas, la mejora continua e innovación para el fortalecimiento de la experiencia y el vínculo con los estudiantes a lo largo de todo su ciclo de vida.

RESPONSABILIDADES

Dirección de Experiencia Institucional deberá centrarse en un modelo de gobernanza, generación de nuevo conocimiento, integración de múltiples metodologías, utilización de tecnología, mediciones sistemáticas y deberá enfocarse en la accionabilidad para implementar esta política.

PRINCIPALES INICIATIVAS

Proyecto de Experiencia Institucional

Busca establecer una promesa única de experiencia, que esté alineada con la estrategia institucional. Esta promesa debe ser diferenciadora, que promueva la pertenencia y lealtad de los estudiantes para generar una ventaja competitiva.

Para alcanzar y sostener esta promesa, es necesario realizar estudios recurrentes, que permitan identificar los cambios del entorno universitario incluyendo los perfiles específicos de los estudiantes que nos eligen. Asimismo, considera el desarrollo de experiencias piloto co-construidas al interior de la comunidad universitaria, que permitan abordar problemas inmediatos de la experiencia y testear soluciones de mediano y largo plazo.

Mantener el enfoque en el viaje del estudiante, identificando todas las etapas e interacciones clave que definen la experiencia del estudiante de pregrado, postgrado y educación continua, desde el proceso de admisión, hasta el egreso y vinculación como graduado. De esta manera contribuir a las diferentes Unidades Académicas y Áreas Centrales, con información actualizada que les permita implementar las mejoras necesarias para una experiencia de calidad.

Promover una Cultura Centrada en el Estudiante

Incorporar la mirada del estudiante al centro de la cultura organizacional, a través de la incorporación de una competencia transversal para orientar el desempeño de colaboradores, sean académicos o funcionarios, y que posicione al estudiante al centro del quehacer universitario.

La competencia Estudiante al Centro, se define como: Comprender, comunicar y generar relaciones para mejorar la experiencia, fidelizar y generar confianza con el estudiante.

Esta competencia considera que los colaboradores:

Comprenden las necesidades y expectativas del interesado, estudiante y egresado, ofreciendo soluciones pertinentes al modelo educativo y desarrollo de carrera y demostrando empatía.

Transmite información de manera oportuna transparente y comprensible, comunicándose efectivamente con el interesado, estudiante y egresado

Construye relaciones duraderas con el interesado, estudiante y egresado, promoviendo la mejora de la experiencia, la fidelización y la confianza.

Para el cumplimiento de esta iniciativa, la Dirección de Experiencia, desarrollará instancias formativas que den a conocer los lineamientos definidos en el proyecto de experiencia institucional. Así como también, aportar con conocimiento y herramientas de gestión de la experiencia a las diferentes Unidades Académicas y Áreas Centrales.

Por otra parte, esta Dirección, interactúa y articula entre las diferentes áreas Centrales y Unidades Académicas, la gestión de la experiencia, promoviendo un trabajo colaborativo y formativo, pero también de control, estableciendo mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los planes y compromisos que los diferentes actores adquieren en pro del proyecto.

MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

La Dirección de Experiencia Institucional, articula sus funciones con las Unidades Académicas y Áreas

Centrales a través de los diferentes comités internos, participando así en diferentes instancias y coordinando las distintas iniciativas de gestión y mejora de la experiencia estudiantil, haciendo seguimiento al cumplimiento de objetivos, planes de acción y velando por la excelencia, en coherencia con la política de gestión de la experiencia universitaria.

Como primera medida de aseguramiento de la calidad, esta Dirección centraliza las mediciones de experiencia (encuestas), optimizando el análisis de los resultados, contribuyendo a la toma de decisiones y resguardando el impacto que éstas tienen en el estudiante.

Diseñar y difundir documentación que sirva de guía para la gestión de la experiencia, aportando a la gestión en cada etapa del viaje de los estudiantes y a cada una de las Unidades Académicas, Áreas Centrales como Operaciones, TI, Finanzas, Admisión, entre otras y prestadores de servicios externos como aseo, seguridad, alimentación, transporte, de cobranza y todos aquellos con los que la Universidad mantenga una relación contractual de prestación de servicio.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LOGROS E IMPACTOS

Se han definido dos indicadores estratégicos que permitirán hacer seguimiento a la experiencia de los estudiantes de la Universidad Adolfo Ibáñez. Estos indicadores son:

Índice de Satisfacción Neta "ISN"

Es un indicador que se utiliza para medir la "Satisfacción General de los/as Estudiantes", en relación con el servicio percibido durante el desarrollo del programa en sus diferentes ámbitos académicos y no académicos.

La pregunta que se utiliza para medir la "Satisfacción General" es: En general, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho/a" y 7 es "muy satisfecho/a", ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el programa que estás cursando?

Para este indicador se utiliza la Escala de Likert de 1 a 7.

Net Promoter Score "NPS"

Es un indicador que mide específicamente la recomendación de los estudiantes, en relación con su experiencia en el programa académico.

La pregunta que se utiliza para medir la "Recomendación" es: Basado en la experiencia que has tenido en la UAI, ¿Recomendarías el programa a un familiar, amigo o conocido?

Para este indicador se utiliza una escala de 0 a 10, donde 0 es "No la recomendaría" y 10 es "Si la recomendaría".

Estos indicadores se obtienen del resultado de las encuestas más relevantes, entre las que se encuentran, la encuesta de satisfacción general, encuesta de término de programa y encuesta de egresados y/o empleabilidad.

MECANISMOS DE REVISIÓN DE LA POLÍTICA

La gestión de la experiencia universitaria está en constante evolución, por lo que es esencial establecer una instancia de revisión de la política al menos cada dos años para garantizar el cumplimiento de sus objetivos. Este proceso podrá realizarse a través de revisiones y auditorías internas, comités asesores, informes u otros mecanismos que se consideren adecuados según las circunstancias.

Última Actualización	01-04-2025
Aprobado por	Jorge Sanhueza <u>Rahmer</u>
Área Responsable	Dirección de Experiencia Institucional
Contacto	Experiencia.uai@uai.cl
Elaborado por	Angela Martínez Vásquez
Procesos relacionados	Proceso formativo del estudiante y Vida Universitaria
Versión	Segunda

2° NOTIFÍQUESE por la Secretaría General a la Vicerrectora Académica; Vicerrector de Gestión, Vicerrectora de Postgrado; Vicerrector de Sede Viña del Mar; Vicerrector de Vínculo con el Medio, Experiencia y Sostenibilidad; Directora de Personas; Decanos; Directora de Docencia; Decano de Pregrado; Directora de Comunicaciones; Directora de Marketing; Secretarios Académicos.

3° PUBLÍQUESE en la página web de la Universidad.

4° COMUNÍQUESE vía correo electrónico a la comunidad universitaria.

5° ARCHÍVESE junto al Decreto Económico N° 2/2025.

COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

MARÍA JOSÉ DE LAS HERAS VAL
SECRETARIA GENERAL
UNIVERSIDAD ADOLFO IBAÑEZ

**FRANCISCO JOSE COVARRUBIAS
PORZIO**
RECTOR
UNIVERSIDAD ADOLFO IBAÑEZ

Relación

Modifica a Decreto económico N° 2 / 2025

Distribución:

MARÍA JOSÉ DE LAS HERAS VAL, SECRETARIA GENERAL
ALEJANDRA CLARA ESTER BASCUÑAN TAPIA, SECRETARIA (O)
CLAUDIO OSORIO JOHANNSEN, VICERRECTOR
JAVIER ALVARO LOPEZ VALENZUELA, VICERRECTOR DE FINANZAS Y GESTION
LUZ EUGENIA MONTERO OSSANDON, VICERRECTOR(A) POSTGRADOS
JORGE SANHUEZA RAHMER, VICERRECTOR VÍNCULO CON EL MEDIO, VIDA ESTUDIANTIL Y SOSTENIBILIDAD
JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS, DECANO
CLAUDIO SEEBACH, DECANO
MARIA ISABEL ANINAT SAHLI, DECANO
CLAUDIA VERONICA CRUZAT MANDICH, DECANA
MARIA MAGDALENA BROWNE MONCKEBERG, DECANO (A)
MARIA JOSE NAUDON DELL'ORO, DOCENTE
NIELS RIVAS NIELSEN, DECANO
SERGIO ALEJANDRO ARAYA GOLDBERG, DECANO
PAMELA ANDREA MARABOLI GARCIA, DIRECTOR(A) DOCENCIA INSTITUCIONAL
MARIA JESUS LARRAIN DIAZ, SUBDIRECTOR (A) ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS
ANGELA CECILIA COLOMBA MARTINEZ VASQUEZ, JEFE (A) DE EXPERIENCIA DE SERVICIO
IGNACIO ANDRES CONTRERAS ESPIC, DIRECTOR (A) PREGRADO SANTIAGO

PAULA FERNANDEZ CHADWICK, DIRECTOR (A) DE COMUNICACIONES
FRANCESCA ANDREA MIMI CANZIANI HOFFA, DIRECTOR (A) MARKETING
MARIA JOSE NAQUIRA BAZAN, SECRETARIA (O) ACADEMICO
RUTH ISABEL MURRUGARRA MUNARES, DOCENTE
BARBARA ESTEFANY CONCHA MUÑOZ, ABOGADO (A)
PAULA LORETO MORANDI AGUIRRE, SECRETARIA (O) ACADÉMICA
TAMINA HEPNER BOSSART, JEFE(A) DE GESTION
MARCELA PAZ CORREA BENGURIA, SUBDIRECTOR (A) GESTION DOCENTE
ISABEL MARGARITA ITURRIAGA ROJAS, GESTOR DE PROYECTO
NICOLE MARIE NEUMANN DE L'HERBE, COORDINADOR (A) AUDIOVISUAL
DANIELA ANDREA ARACENA CONCHA, JEFE(A) REGISTROS ACADÉMICOS
FRANCISCO JOSE JORQUERA CUEVAS, DIRECTOR (A) LEGAL CORPORATIVO
ALEJANDRO EDUARDO CELIS NUÑEZ, DIRECTOR(A) PROCESOS DISCIPLINARIOS
FRANCISCA SOLEDAD MOLINA MEDINA, DIRECTOR (A) NORMATIVAS Y TRANSPARENCIA

Anexos

1- Solicitud