

DECRETO EXENTO Nº 179

VALPARAÍSO, 10 de marzo de 2025

VISTOS:

1º Lo dispuesto en los DFL Nº 1 y 6, ambos de 1981; todos del entonces Ministerio de Educación Pública; en el DFL Nº 28 de 2023 Ministerio de Educación; Ley Nº 21.091 sobre Educación Superior, Ley Nº 21.094 sobre Universidades Estatales, decreto exento Nº1253 de 2017; el decreto exento Nº1546 de 2023 que fija las normas sobre control de juridicidad de la Contraloría Interna y supervisión legal de la Fiscalía General, en el Decreto Supremo de Educación Nº 167 de 2024.

CONSIDERANDO:

1º Que la Universidad de Valparaíso asume la calidad como uno de los valores sustantivos de su quehacer institucional y como una estrategia esencial para alcanzar sus propósitos y desafíos estratégicos.

2º Que resulta necesario contar con un marco normativo formal que oriente la implementación y operación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UV) como herramienta para consolidar una cultura de calidad en todos los niveles de la institución.

3º Que el SIAC-UV contribuirá al diseño, implementación, evaluación y mejora continua de los procesos académicos, administrativos y de gestión institucional, alineados con los estándares nacionales de calidad en educación superior.

4º El oficio ordinario Nº 4 de fecha 13 de enero de 2025 en que la directora general de desarrollo institucional y aseguramiento de la calidad remite al rector los antecedentes para la aprobación del sistema interno de aseguramiento de la calidad.

5º La estimación del suscrito en cuanto a la necesidad de fortalecer el aseguramiento interno de la calidad institucional.

DECRETO:

I. **APRUÉBASE** el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Valparaíso (SIAC-UV), cuyo texto es el siguiente:



**Universidad
de Valparaíso**
CHILE

SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC-UV



DGDIAC



ÍNDICE

I. PALABRAS DEL RECTOR	4
II. INTRODUCCIÓN	6
III. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD (SIAC-UV)	7
2.1. Estructura orgánica del aseguramiento de la calidad	7
2.2. Definición del SIAC-UV	10
2.3. Objetivo del SIAC-UV	10
2.4. Estructura del SIAC-UV	11
2.5. Síntesis de la política de calidad UV	13
IV. CICLO DE CALIDAD UV	18
3.1. Modelo de aseguramiento de la calidad UV	18
3.2. Gestión de procesos	20
3.3. Control estratégico institucional	24
V. MECANISMOS INTERNOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	26
VI. METODOLOGÍA Y TEMPORALIDAD DE EVALUACIÓN	37

I. PALABRAS DEL RECTOR

Estimada comunidad universitaria:

Con gran satisfacción comparto con ustedes el texto de nuestro nuevo **Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Valparaíso (SIAC-UV)**, el cual constituye una herramienta esencial para promover la excelencia en el desarrollo de todas las áreas de nuestro quehacer y que nos permite testimoniar el compromiso, en tanto institución pública y estatal, con la mejora continua, la transparencia y la autorregulación para un mejor desempeño en un entorno siempre exigente y dinámico.

De este modo, asumimos un compromiso irrenunciable con la calidad, la equidad y la mejora continua, en un contexto social y normativo que exige adaptabilidad, innovación y excelencia. El SIAC-UV es un pilar para fortalecer nuestros procesos formativos; de investigación, creación e innovación; de gestión institucional y de vinculación con el medio, integrando nuestras actividades a una estructura diseñada para elevar nuestros estándares y hacerlos sostenibles en el tiempo.

Como todas y todos ustedes saben, el aseguramiento de la calidad en la universidad no se limita solo al cumplimiento de determinadas normativas, sino que es un compromiso intrínseco para llevar a cabo nuestra misión de formar personas de modo integral, producir conocimiento de frontera y pertinente, así como aportar al desarrollo social, material y cultural de nuestra región y del país. Este sistema está diseñado para alinear nuestras metas institucionales con las expectativas de nuestros/as estudiantes, académicos/as, funcionarios/as universitarios/as y demás actores/rices relevantes, consolidando así una cultura de autorregulación, transparencia y rendición de cuentas.

El SIAC-UV articula diversos mecanismos y procesos que permiten no solo monitorear y evaluar nuestras actividades, sino también aprender de ellas. A través del diseño e implementación de planes de mejora promovemos una visión estratégica que fortalece nuestro desempeño. Este sistema opera bajo una estructura orgánica clara y eficiente que involucra a todas las áreas de nuestra universidad, garantizando una participación activa y colaborativa de toda la comunidad universitaria.

Es importante destacar que el SIAC-UV está en sintonía con el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI) y con el modelo educativo, asegurando de ese modo la coherencia y consistencia de cada una de nuestras acciones. De este modo, en virtud de este sistema validamos nuestra capacidad para responder a los desafíos que enfrentamos como institución de educación superior, desde la gestión de procesos internos hasta el cumplimiento de los estándares exigidos por la legislación y los organismos externos de acreditación y certificación.

Estimados y estimadas: este esfuerzo no sería posible sin el compromiso diario de cada uno y cada una de ustedes, quienes, desde sus distintos roles y responsabilidades, aportan al logro de nuestros objetivos institucionales. Por lo mismo, al finalizar estas palabras, quiero decirles que la calidad no es un punto de llegada, sino un tránsito permanente que nos invita a cuestionarnos, innovar y adaptarnos para seguir cumpliendo nuestra insustituible misión en la sociedad.

Dr. Osvaldo Corrales Jorquera
Rector Universidad de Valparaíso

II. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Valparaíso, como institución estatal y pública, desarrolla hoy en día su gestión en un contexto cambiante y desafiante que se ha ido transformando, además, en un entorno complejo como consecuencia de una serie de factores condicionantes que, por una parte, tienen un impacto sobre su desarrollo y, por otra, le exigen una gran capacidad de respuesta frente a los retos a los que se enfrenta. Todo lo anterior mediado por el marco regulatorio vigente que aún plantea un escenario incierto para nuestra institución.

Para la universidad el aseguramiento de la calidad constituye un pilar fundamental que sustenta su desarrollo en un marco de la autorregulación y la mejora continua, y en ese contexto está integrado como un elemento fundamental, tanto en su modelo educativo como en su plan de desarrollo estratégico institucional. De esta forma, asume la calidad como uno de los valores sustantivos de su quehacer y como una estrategia esencial para la consecución de sus propósitos y desafíos estratégicos, lo que implica la participación y compromiso de todas y todos los miembros de la comunidad universitaria, cualquiera sea la función que cumplan en la institución.

Así, la gestión de la calidad se entiende como un proceso sistemático, transversal, integral, que abarca los distintos ámbitos y niveles, y que se despliega por medio de diversos mecanismos vinculados a la calidad de los procesos de gestión, del aseguramiento de la calidad de sus procesos formativos y del control de riesgo, siempre considerando el marco normativo interno y externo vigentes.

III. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC-UV)

La Universidad de Valparaíso cuenta con un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UV) que está diseñado para garantizar que la institución entregue aquellos servicios encargados por la Ley N°21.091 de Educación Superior, y la N°21.094 Sobre universidades estatales, y que a su vez cumpla con las expectativas de calidad del entorno y la retroalimentación de los ciclos de mejora continua interna.

3.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

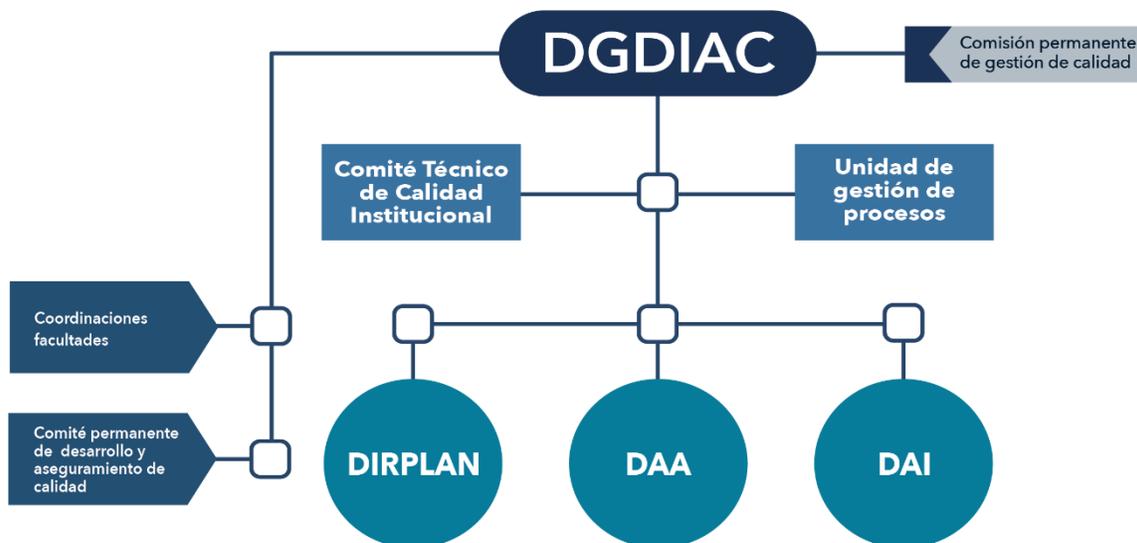
La estructura orgánica que sostiene el SIAC-UV establece claramente las responsabilidades y roles de cada unidad en el aseguramiento de la calidad, garantizando una coordinación efectiva entre las diferentes áreas y niveles de la universidad. Junto con ello, permite el seguimiento, la evaluación y la mejora continua de los procesos institucionales, asegurando que la calidad se mantenga consistente con la misión, propósitos institucionales y requerimientos establecidos en la legislación relativa a la Educación Superior.

Sumado a lo anterior, facilita procesos continuos de autoevaluación para garantizar la calidad e identificar acciones de mejora, lo que contribuye a un mejoramiento continuo y a la capacidad de autorregulación de la institución. Asimismo, dada la naturaleza de la universidad, esta estructura garantiza la homogeneidad de la gestión institucional, lo que es esencial para el desarrollo de la universidad.

Figura 1

Estructura orgánica para el aseguramiento de la calidad

Orgánica del aseguramiento de la calidad en la UV



Fuente: elaboración propia Dirección General de Desarrollo Institucional y Aseguramiento de la Calidad (DGDIAC) y Dirección de Extensión y Comunicaciones (DEC).

El aseguramiento de la calidad en la UV se organiza desde 2017 en virtud del reglamento orgánico DEXE N° 1253, a través del cual se crea la **Dirección General de Desarrollo Institucional y Aseguramiento de la Calidad (DGDIAC)**, dependiente directamente del/la rector/a. Este reglamento, en su título IX, señala que la dirección general será la encargada de proponer al/la rector/a las políticas, objetivos, metas y prioridades generales de crecimiento y desarrollo de la institución en todos sus ámbitos, su planificación, seguimiento, análisis, medición y las acciones que de ella se deriven, velando por la consistencia, calidad e impacto de los proyectos y de las actividades que en ella se desarrollan, implementando las acciones necesarias para asegurar la validez, pertinencia, relevancia y logro de los objetivos establecidos en el plan de desarrollo estratégico institucional y en el marco del modelo educativo.

De la DGDIAC dependen las siguientes direcciones y unidad:

- ❖ **Dirección de Planificación (DIRPLAN):** encargada de proponer e implementar las políticas para elaborar y actualizar los instrumentos de planificación institucional en sus distintos niveles, así como de hacer seguimiento y control del logro de los objetivos de cada uno de los planes de desarrollo.
- ❖ **Dirección de Análisis Institucional (DAI):** encargada de proponer e implementar las políticas para coordinar, actualizar y hacer seguimiento de la toma de decisiones dentro de la universidad, administrando las bases de datos y asegurando la disponibilidad de información confiable y oportuna, tanto para usuarios/as internos/as como para los organismos externos que lo requieran.
- ❖ **Dirección de Autoevaluación y Acreditación (DAA):** encargada de proponer e implementar las políticas para el desarrollo de los procesos de acreditación de calidad y mejoramiento continuo, así como de realizar la coordinación y seguimiento de los objetivos y metas específicos que de ella emanan, proponiendo las acciones que correspondan en concordancia con el plan de desarrollo estratégico institucional y el modelo educativo.
- ❖ **Unidad de Gestión de Procesos (UGP):** encargada de identificar, seleccionar, describir, documentar y mejorar continuamente los diferentes procesos de la universidad, orientando el trabajo que se desarrolla en cada unidad con el objetivo de buscar el aseguramiento de la calidad de las actividades estratégicas, tácticas y operacionales de la institución y promover la cultura de la calidad.

Como estructuras asesoras de la gestión del/la rector/a existirán las siguientes:

- ❖ **Comisión permanente de gestión de calidad:** encargada de asesorar al/la rector/a en materias de gestión de la calidad; definición de políticas; convenios de desempeño; programas para ejecución de PDEI; adopción de medidas preventivas y correctivas para la mejora continua de procesos críticos; definición de plazos, lineamientos metodológicos y estructuras de trabajo para autoevaluación institucional; y sistematización del trabajo de las comisiones que participen en la autoevaluación con fines de acreditación institucional.
- ❖ **Comité Técnico de Calidad Institucional (CTCI):** a cargo de levantar el estado de los procesos y procedimientos formalizados y de los indicadores de la universidad, proponer criterios y estándares para procesos e indicadores y proponer mejoras posibles de estos últimos.

Finalmente, existen a nivel de facultad, escuelas e institutos instancias que actúan como contrapartes de la DGDIAC, que son las siguientes:

- ❖ **Coordinaciones de facultades:** establecidas en el reglamento orgánico de facultades, DEXE N°1119, a saber: de posgrado y postítulo, de investigación y de vinculación con el medio.¹
- ❖ **Comités permanentes de desarrollo y aseguramiento de la calidad:** a nivel de escuelas e institutos. Decretados a través del DEXE N° 806 de 2022, que establece sus requisitos y funciones, entre otros.

Esta estructura, con sus diferentes componentes y niveles, proporciona un marco sólido para el aseguramiento interno de la calidad en la Universidad de Valparaíso, asegurando una gestión efectiva y un enfoque continuo en la mejora de la calidad del proceso formativo.

3.2. DEFINICIÓN DEL SIAC-UV

El SIAC-UV se define como el conjunto de políticas y mecanismos destinados a garantizar la excelencia de los procesos formativos, de investigación y de vinculación con el medio de la universidad, que están sustentados en una eficiente y eficaz plataforma de servicios administrativo-financieros. Estas disposiciones y mecanismos son monitoreados de manera permanente a fin de gestionar y mejorar el desempeño de todas sus áreas de desarrollo. De esta forma, es posible cumplir con las exigencias del entorno y con las expectativas de la comunidad universitaria y los grupos de interés definidos por la institución.

En ese marco, el **aseguramiento de la calidad** se refiere a un conjunto de mecanismos y procedimientos que están formalmente definidos y se aplican de manera sistemática. Estos mecanismos y procedimientos tienen como objetivo registrar, evaluar, mejorar y reportar las capacidades de la institución para alcanzar los objetivos esperados en todas las dimensiones y niveles de su actividad universitaria. Además, supone una responsabilidad que recae en todas y cada una de las unidades que componen la institución, las cuales comparten el objetivo del cumplimiento de las metas comprometidas, constituyendo un pilar fundamental para el correcto funcionamiento de una política de calidad.

3.3. OBJETIVO DEL SIAC-UV

El objetivo de este sistema es mejorar continuamente la calidad de las distintas actividades, procesos de acreditación y otros servicios. Para alcanzar este objetivo se han establecido procesos sistemáticos, recursos, equipos y mecanismos de seguimiento y monitoreo que aseguren que cada etapa se cumpla de manera consistente.

¹ Sus funciones están señaladas en detalle en el mismo reglamento (DEXE N° 1119).

3.4. ESTRUCTURA DEL SIAC-UV

El SIAC-UV incluye aquellos procesos y mecanismos que permiten gestionar la calidad y aumentar la capacidad de la organización para autorregularse y mejorar continuamente. Estos se detallan a continuación:

- ❖ **Política de calidad:** corresponde a la declaración de los lineamientos internos y externos orientadores para el efectivo cumplimiento de los propósitos institucionales. Esta política se sustenta en principios que guían el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.
- ❖ **Modelo de aseguramiento de la calidad:** la institución define un modelo de aseguramiento de la calidad que tiene como objetivo disponer de un conjunto de herramientas para garantizar que los lineamientos de calidad se planifiquen, evalúen y retroalimenten de manera permanente. Es una representación que se basa en el sistema interno de aseguramiento de la calidad que permite comprender, predecir y monitorear dicho sistema.
- ❖ **Gestión de la calidad:** entendida como un proceso sistemático, transversal, integral que abarca los distintos ámbitos y niveles, y que se despliega por medio de diversos mecanismos vinculados a la calidad de los procesos de gestión, del aseguramiento de la calidad de los procesos formativos y del control de riesgo, siempre considerando el marco normativo interno y externo vigentes.
- ❖ **Cultura de calidad:** se refiere al conjunto de valores, creencias, expectativas, prácticas y compromisos con la calidad, compartidos y aplicados por la comunidad en todos los ámbitos del quehacer de la institución, que se apoyan en elementos y procesos estructurales y de gestión, y que conducen al mejoramiento continuo y progreso de las IES, la autorregulación y transparencia del sistema de educación superior.²
- ❖ **Cultura de autorregulación:** implica garantizar la existencia de mecanismos, procedimientos y procesos que permitan asegurar que la calidad deseada sea efectivamente entregada. Supone efectuar ajustes en función de los resultados, en coherencia con la misión y los propósitos institucionales, y con una serie de criterios establecidos por la comunidad universitaria.³
- ❖ **Mejora continua:** se refiere a la planificación, implementación y evaluación de cambios e innovaciones que tienen por meta la calidad desde una mirada práctica,

² CNA Chile

³ Rodríguez - Ponce, Emilio R., Fleet, Nicholas, Pedraja-Rejas, Liliana M., & Valdés-González, Gonzalo. (2021). Capacidad de autorregulación en la acreditación de carreras pedagógicas en Chile. *Formación universitaria*, 14(6), 33-40. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000600033>

aplicada y contextual. Implica no solo el establecimiento de un sistema, sino que también el aprendizaje permanente de la institución, el seguimiento de una política de gestión y la participación de toda la comunidad universitaria.⁴

- ❖ **Cultura de autoevaluación:** se trata de un ejercicio permanente de revisión, reconocimiento, reflexión e intervención que lleva a cabo la institución sobre sí misma y sus programas, y que involucra la participación de la comunidad universitaria, con el objetivo de evaluar el desarrollo de sus funciones primordiales con el fin de conseguir una alta calidad en todos sus procesos, de acuerdo con criterios establecidos externamente. Es la base del modelo de mejora continua, y en ella se revelan ámbitos que son fortalezas y otros que generarán un proyecto o plan de mejoras.⁵
- ❖ **Implementación, actualización y mantenimiento de mecanismos transversales de aseguramiento de la calidad:** la universidad debe implementar, actualizar y mantener mecanismos internos de aseguramiento de la calidad, con el objetivo de garantizar condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades formativas.
- ❖ **Planificación estratégica:** es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones e instituciones para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones.⁶
- ❖ **Certificación de calidad:** su propósito es otorgar un reconocimiento público a la institución y a aquellas carreras que aseguran que sus titulados/as o graduados/as logran el perfil de egreso, el que busca ser pertinente mediante su actualización y validación. Este proceso enfatiza la calidad del personal docente, del plan de estudios y la infraestructura, entre otros elementos de contexto, tales como la administración de la carrera, la integridad, la participación estudiantil y la vinculación con el medio. Esto permite que el proceso formativo alcance los propósitos definidos para la carrera a través del logro del perfil de egreso en los/as estudiantes.⁷
- ❖ **Análisis institucional:** utilización de datos e información para desarrollar estrategias y tácticas que ayuden a la institución a alcanzar sus objetivos académicos y administrativos. Implica la recopilación, análisis y verificación de datos provenientes

⁴ López Abreu, Orlando Lucilo, García Muñoz, José Julián, Batte Monter, Irving, & Cobas Vilches, María Elena. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. EDUMECENTRO, 7(4), 196-215.

⁵ CNA Chile

⁶ DIPRES https://www.dipres.gob.cl/598/articles22431_doc_pdf.pdf

⁷ Acredita CI, El proceso de Certificación de Carreras y la Acreditación para el Acuerdo Washington: Los nuevos desafíos de AcreditaCI de cara al Futuro, 2018, <https://www.acreditaci.cl/2018/06/07/el-proceso-de-certificacion-de-carreras-y-la-acreditacion-para-el-acuerdo-washington-los-nuevos-desafios-de-acreditaci-de-cara-al-futuro/>

de fuentes confiables y sin sesgos, con el fin de fundamentar las decisiones en información sólida y confiable.

- ❖ **Sistematización:** incluye el levantamiento de procesos, procedimientos de aseguramiento de la calidad y operativos, instrucciones de trabajo y especificaciones.
- ❖ **Auditorías académicas y planes de mejora:** las auditorías académicas son procesos sistemáticos de evaluación que tienen como objetivo garantizar la calidad educativa, contribuir a una gestión efectiva de los riesgos a los que se enfrenta la universidad, evaluar y gestionar estos riesgos asociados con la gestión académica y financiera, y favorecer una toma de decisiones más informada y una adecuada mitigación de riesgos. Los planes de mejora son acciones que se implementan como resultado de las auditorías académicas con el fin de fortalecer la mejora continua en la institución. Incluyen la identificación de puntos débiles, la implementación de planes de acción y el fortalecimiento de la cultura basada en la calidad, promoviendo el crecimiento de la universidad.
- ❖ **Auditorías de procesos y planes de mejora:** herramienta del SIAC-UV que consiste en la evaluación sistemática y objetiva de los procesos institucionales del mapa respectivo para verificar su cumplimiento, eficiencia y alineación con los estándares de calidad establecidos. Su propósito es identificar fortalezas y áreas de mejora, asegurando la transparencia, la optimización continua y la efectividad de los procesos académicos, administrativos y de gestión en la universidad. Los planes de mejora son acciones que se implementan como resultado de las auditorías de procesos con el fin de fortalecer la mejora continua en la institución. Incluyen la identificación de puntos débiles, la implementación de planes de acción y el fortalecimiento de la cultura de la calidad.

Estos elementos son fundamentales para garantizar que la Universidad de Valparaíso cumpla con los lineamientos de calidad y la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos.

3.5. SÍNTESIS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD UV

Los principios rectores ayudan a establecer una cultura de excelencia y mejora continua. La Universidad de Valparaíso, en relación con la calidad, hace suyos los siguientes principios:

- ❖ **Calidad:** es consecuencia de un proceso interno, inherente a cada institución de educación superior, que debe ser permanente y sistemático. Está orientado, por un lado, a desarrollar acciones y a obtener resultados consistentes con sus propósitos

y declaraciones institucionales, en el marco de su plena autonomía, y por otro, a generar evidencias que tengan en cuenta las expectativas y demandas de su entorno relevante, así como de la legislación y regulación vigente.

- ❖ **Excelencia:** en cuanto proceso, puede definirse a partir de elementos instruccionales relacionados con los métodos de enseñanza, la evaluación y retroalimentación, los recursos que hacen óptimas las experiencias de aprendizaje de los/as estudiantes o la vinculación entre la docencia y la investigación. No obstante, también involucra elementos menos tangibles como son el compromiso académico de estudiantes y académicos/as o de los programas. Desde la perspectiva de producto, se define por medio de indicadores de rendimiento, de satisfacción de los grupos de interés o de responsabilidad social. Una enseñanza de excelencia sería la que supera estándares de calidad altos y que se suponen difíciles de alcanzar.⁸
- ❖ **Aseguramiento de la calidad:** se refiere al cumplimiento de una serie de exigencias mínimas que garantizan que la universidad dispone de todas las condiciones que se necesitan para desarrollar sus funciones de docencia, investigación y vinculación con el medio. Se relaciona con la gestión sistemática y los procedimientos de evaluación que se implementan para asegurar el resultado de una calidad específica que posibilite que los grupos de interés tengan confianza en la gestión de la calidad y en los productos que se consigan.
- ❖ **Mejora continua:** se refiere a la planificación, implementación y evaluación de cambios e innovaciones que tienen por meta la calidad desde una mirada práctica, aplicada y contextual. Implica no solo el establecimiento de un sistema, sino que también el aprendizaje permanente de la institución, el seguimiento de una política de gestión y la participación de toda la comunidad universitaria.
- ❖ **Autorregulación:** implica garantizar la existencia de mecanismos, procedimientos y procesos que permitan asegurar que la calidad deseada sea efectivamente entregada. Supone efectuar ajustes en función de los resultados, en coherencia con la misión y los propósitos institucionales y con una serie de criterios establecidos por la comunidad universitaria.
- ❖ **Autoevaluación:** se trata de un ejercicio permanente de revisión, reconocimiento, reflexión e intervención que lleva a cabo la institución sobre sí misma o alguno de sus programas, y que involucra la participación de la comunidad universitaria con el objetivo de evaluar el desarrollo de sus funciones primordiales con el fin de conseguir una alta calidad en todos sus procesos, de acuerdo con criterios de alta calidad establecidos externamente. La autoevaluación es la base del modelo de mejora continua, y en ella se revelan ámbitos que son fortalezas y otros que generarán un proyecto o plan de mejoras.

⁸ García-Jiménez, E. (2016). Concepto de excelencia en enseñanza superior universitaria. *Educación médica*, 17(3), 83-87. doi: 10.1016/j.edumed.2016.06.003.

- ❖ **Orientación al/la estudiante:** la universidad debe centrarse en satisfacer las necesidades y expectativas de sus estudiantes, ofreciéndoles una educación de alta calidad y brindando un ambiente propicio para el aprendizaje.
- ❖ **Sistematicidad:** se refiere al trabajo formal y periódico que obedece a métodos claramente definidos, con foco en los procesos, y que involucra la toma de decisiones informada, con una ejecución que involucre procedimientos explícitos, instancias de evaluación y acciones de mejora debidamente monitoreadas.
- ❖ **Enfoque en resultados:** la universidad debe definir claramente sus objetivos y metas y trabajar de manera efectiva para alcanzarlos.
- ❖ **Transparencia y rendición de cuentas:** la Universidad de Valparaíso, en tanto institución pública, debe abordar la rendición de cuentas desde una perspectiva de ética profesional. En este sentido, una adecuada rendición de cuentas de los resultados obtenidos permite alcanzar la transparencia en los procesos de aseguramiento de la calidad. De esta forma, toda información que se genere desde dichos procesos debe estar disponible para los/as integrantes de la comunidad universitaria, y se deben establecer instancias de rendición de cuentas para todos los públicos interesados.
- ❖ **Participación:** se fundamenta en el compromiso de garantizar la inclusión activa de todos los estamentos que conforman la comunidad universitaria —estudiantes, académicos/as y funcionarios/as universitarios/as— en los procesos de aseguramiento y mejora continua de la calidad. Este principio promueve la triestamentalidad como eje articulador de la toma de decisiones, asegurando que los órganos colegiados incluyan representaciones equilibradas y efectivas de los distintos estamentos, conforme a las normativas internas y los estándares exigidos.
- ❖ **Comunicación y visibilización:** se deben establecer mecanismos de comunicación, hacia la comunidad universitaria y la sociedad en general que, por un lado, den cuenta del compromiso institucional con la calidad y la mejora continua, y por otro, visibilicen ante los públicos internos y externos sus logros y nivel de excelencia.

La política general de calidad de la Universidad de Valparaíso busca consolidar la cultura de aseguramiento de la calidad institucional, robusteciendo las estrategias de mejora continua. Para ello se han definido los siguientes objetivos específicos:

- ❖ Implementar, evaluar y ajustar de manera continua el SIAC, garantizando su coherencia con el marco normativo vigente y los criterios de acreditación de la CNA.
- ❖ Implementar estrategias de sensibilización, formación y comunicación para consolidar la cultura de calidad como un eje transversal en todos los niveles de la institución.

- ❖ Diseñar e implementar mecanismos efectivos de evaluación, seguimiento y comunicación de resultados, garantizando la rendición de cuentas ante la comunidad universitaria.
- ❖ Articular los procesos de aseguramiento de la calidad con los planes estratégicos de la institución y las facultades, asegurando su alineación con los objetivos institucionales.
- ❖ Implementar y supervisar políticas específicas para la certificación o acreditación de programas de pregrado, posgrado y especialidades en salud, alineadas con estándares nacionales e internacionales.
- ❖ Optimizar los sistemas centrales para proveer información confiable y oportuna que respalde la toma de decisiones estratégicas en los ámbitos académico y administrativo.

Asimismo, la institución ha establecido como políticas específicas en este ámbito las siguientes:

- ❖ La institución está comprometida con asegurar el desarrollo continuo del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UV) a nivel institucional, de carreras y programas, en concordancia con el marco normativo vigente, lo que permite asegurar el mejoramiento continuo y propender a la satisfacción de los grupos de interés (estudiantes, académicos/as y funcionarios/as universitarios/as).
- ❖ La universidad promueve la consolidación de la participación triestamental y la corresponsabilidad en los procesos de aseguramiento y mejora continua.
- ❖ La universidad asume la planificación estratégica institucional, y su seguimiento en todos los niveles, como parte de los procesos de aseguramiento de la calidad y mejora continua que orientan la gestión hacia el logro de sus propósitos.
- ❖ La Universidad de Valparaíso dispondrá centralmente de sistemas que provean información oportuna y de calidad, como soporte a la toma de decisiones, control y autorregulación, tanto en el ámbito académico como administrativo.

Para el despliegue de esta política la institución ha definido las siguientes líneas de acción:

- ❖ **Fortalecimiento de la cultura de la calidad en cada uno de los niveles de la institución.** Se implementarán programas de sensibilización, formación y

comunicación para promover una cultura de calidad y corresponsabilidad en toda la comunidad universitaria.

- ❖ **Socialización permanente de los mecanismos y resultados de aseguramiento de la calidad.** Entendiendo la comunicación como un eje fundamental de la gestión, se generarán estrategias permanentes que permitan socializar tanto los mecanismos como los resultados de aseguramiento de la calidad.
- ❖ **Fortalecimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad y certificación de la institución, programas de pregrado, magister, especialidades y doctorados.** Se fortalecerán los procesos de mejora continua (considerando el monitoreo de los planes de mejora comprometidos a nivel institucional y de programas) y autoevaluación en el pregrado y el posgrado.
- ❖ **Seguimiento permanente de los procesos de planificación estratégica de la institución y de las unidades académicas.** Se continuará avanzando en la sistematización del seguimiento de los planes estratégicos a nivel institucional y de facultades (con sus respectivas unidades académicas), con foco en los ciclos de mejora continua.
- ❖ **Fortalecimiento de la cultura estratégica de la institución.** Con la implementación de esta política se pretende continuar trabajando en instalar capacidades a nivel de facultades y unidades académicas, y profundizar en la valoración de la planificación estratégica como una herramienta que orienta la gestión.
- ❖ **Fortalecimiento de los sistemas centrales de información para la toma de decisiones.** Se ampliará la capacidad de los sistemas de información para garantizar la toma de decisiones basada en datos precisos y oportunos.

IV. CICLO DE CALIDAD UV

El ciclo de calidad de la Universidad de Valparaíso, de acuerdo con las políticas específicas y objetivos, corresponde a la mejora continua de sus procesos, los cuales se van sosteniendo en los aprendizajes y resultados obtenidos periódicamente. Los componentes del ciclo de calidad, en base a un sistema integrado de gestión organizacional, se definen de la siguiente manera:

- ❖ **Modelo de aseguramiento de la calidad:** se refiere al conjunto de normas, externas e internas que regulan y condicionan el funcionamiento y mejoramiento continuo de la institución.
- ❖ **Gestión de procesos:** corresponde a la manera de orientar el trabajo con el propósito de buscar el aseguramiento de la calidad de las actividades estratégicas, tácticas y operacionales de la institución, a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los diferentes procesos.
- ❖ **Control estratégico institucional:** involucra al conjunto de procesos que forman parte de las principales áreas claves de la institución, los cuales permiten diseñar indicadores y estándares en base a los objetivos, planes y programas estratégicos, tácticos y operacionales establecidos por esta.

4.1. MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD UV

El propósito fundamental del modelo de aseguramiento de calidad es mejorar continuamente la calidad de la educación impartida, asegurar la satisfacción de los/as estudiantes, y mantener la reputación y credibilidad de la universidad en la comunidad académica.

El Modelo de aseguramiento de la calidad de la Universidad de Valparaíso (MAC-UV), se adscribe al Ciclo de Deming o ciclo Plan, Do, Check, and Act (PDCA)⁹ que proporciona un recurso para la implementación sistemática de un sistema que garantiza la calidad a partir de la planificación inicial.

El MAC-UV cuenta con una serie de mecanismos y recursos que permiten desplegar acciones para validar y fomentar un sistema basado en la calidad, eficiencia y transparencia, a través de controles periódicos, tanto internos como externos. Estas acciones obedecen, por un lado, a la existencia de mecanismos regulares, tanto internos como externos, derivados de la naturaleza de la universidad, configurada legalmente como

⁹ Deming, W. E. (1982). Quality, productivity, and competitive position (Vol. 183): Massachusetts Institute of Technology, Center for advanced engineering study

una institución autónoma en lo funcional, pero sometida a las condiciones de control externo y rendición de cuentas de todo organismo público. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en las leyes y en el control de legalidad que realiza la Contraloría General de la República, junto con organismos como el Consejo para la Transparencia, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y la Superintendencia de Educación Superior, entre otros. Por otro lado, derivan de los aprendizajes que emergen de los procesos de autoevaluación y mejora continua, aplicados por la propia institución a partir de los mecanismos de control de gestión.

En el MAC-UV se reconoce el carácter autónomo y dinámico propio de la institución, adaptando sus diversas herramientas y normativas a los requerimientos de la planificación estratégica institucional y al modelo educativo en una permanente disposición a su adecuación conforme a su propia experiencia y experticia y a las exigencias del entorno.

Figura 2

Modelo de Aseguramiento de la Calidad UV (MAC-UV)



(*) Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI); Modelo Educativo (ME); Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad UV (SIAC-UV)

Fuente: elaboración propia DGDIAC y DEC.

Desde un punto de vista descriptivo, el MAC-UV considera como un elemento sustantivo los **requerimientos del entorno** que entregan insumos relevantes que la universidad debe analizar y considerar en su desarrollo estratégico. Estos requerimientos se expresan a través del marco regulatorio; solicitudes de organismos de educación superior; exigencias y demandas de empleadores(as), titulados(as), graduados(as), postulantes; y sociedad en general.

Asimismo, dichos requerimientos se relacionan con la cultura y filosofía institucional que a su vez se plasma en la visión, misión, valores, políticas y directrices institucionales que se concretan a través de instrumentos estratégicos de gestión, como el plan de desarrollo estratégico institucional (PDEI), el modelo educativo (ME) y el SIAC-UV.

Con la finalidad de satisfacer los requerimientos del entorno y para su propio desarrollo la universidad se basa en un modelo de gestión de procesos, relacionado con los ejes estratégicos: formativo; de investigación, innovación y creación artística; de vinculación con el medio y de gestión institucional. Las distintas actividades que la institución realiza, en base a los procesos establecidos, le permiten satisfacer **los requerimientos del entorno** de acuerdo con aspectos como: la retroalimentación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES); la satisfacción de los(as) estudiantes, empleadores(as), titulados(as) y graduados(as); el marco regulatorio y los requerimientos que provienen de organismos de educación superior, entre otros.

Para todos estos fines la universidad planifica y administra recursos institucionales, aranceles, gestión de personas, infraestructura y tecnologías de información, de acuerdo con lo establecido en la cultura, filosofía y directrices institucionales. Con el propósito de efectuar un seguimiento y monitoreo se realiza la medición y análisis de mejoras, para lo cual se establecen indicadores de evaluación de gestión de los procesos que son monitoreados por medio de auditorías de calidad, modelos de control de gestión institucional, evaluación de desempeño, entre otros.

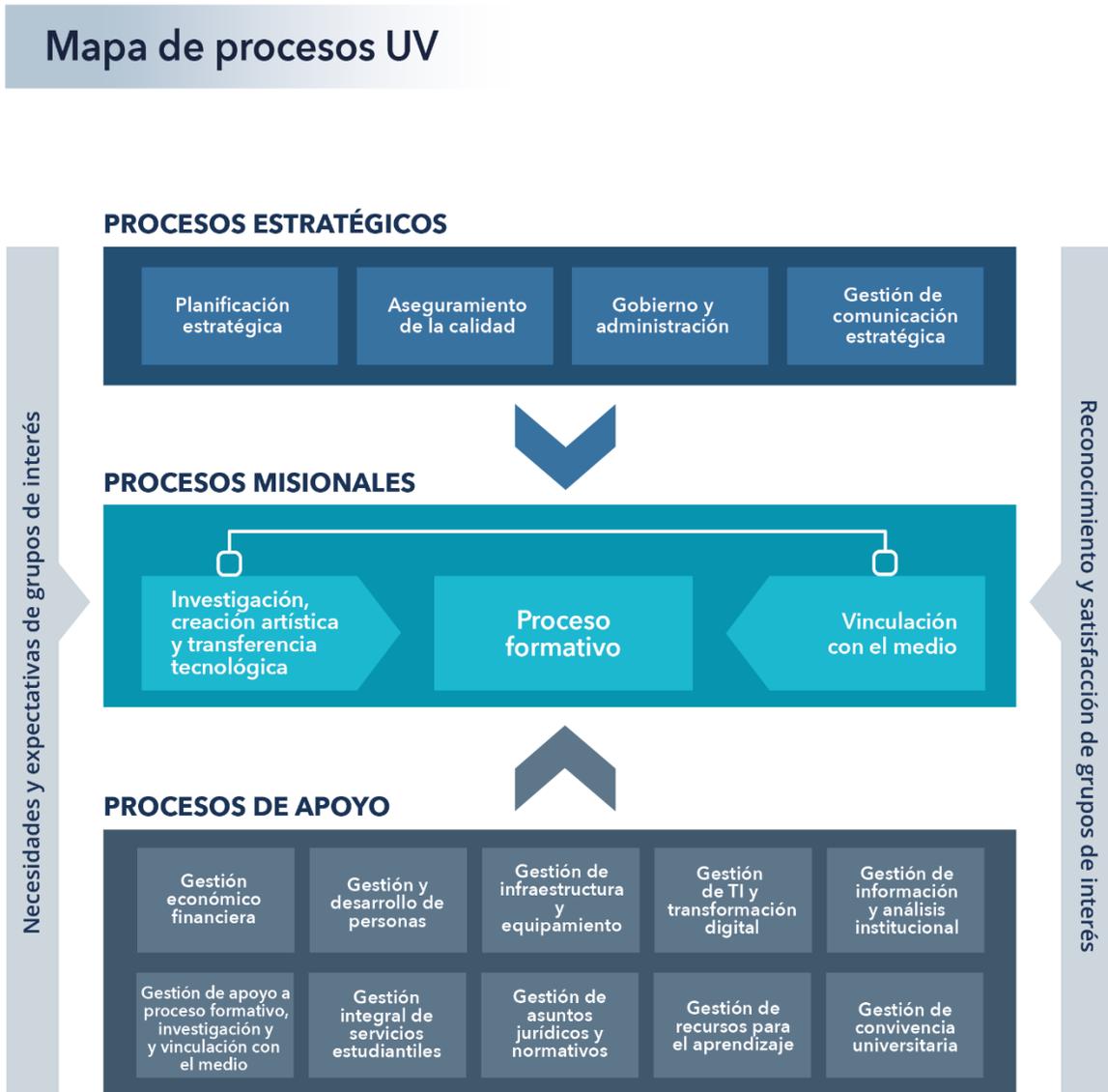
Finalmente, a través del ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar y ajustar) se realizan las actividades de seguimiento, análisis y mejora continua.

4.2. GESTIÓN DE PROCESOS

El SIAC-UV incorpora una serie de mecanismos de autorregulación que abarcan todos los niveles de la institución y se aplican en todas las áreas de desarrollo, así como en todas las carreras y programas. Esto permite realizar ajustes y mejoras a los diferentes procesos de manera planificada. En este contexto, la UV ha identificado y representado la interacción de los procesos que realiza para cumplir con su misión y objetivos, identificando tres grupos de procesos asociados al SIAC-UV a partir de un mapa de procesos.

Figura 3

Mapa de procesos UV



Fuente: elaboración propia DGDIAC y DEC.

En cuanto a la definición de cada proceso y sus responsables, se detallan a continuación:

Tabla 1

Definición y responsables de procesos estratégicos

Procesos estratégicos	Definición	Responsable
Planificación estratégica	Proceso que entrega orientación clara y define estrategias para alcanzar metas y objetivos a largo plazo, considerando cambios y demandas de entorno en que opera la universidad.	DGDIAC - DIRPLAN
Aseguramiento de la calidad	Conjunto de actividades planificadas y sistemáticas que se llevan a cabo para garantizar que los requisitos de calidad de los productos y servicios educativos sean cumplidos. Incluyen evaluación continua, autoevaluación, acreditación y seguimiento de procesos educativos.	DGDIAC - DAA
Gobernanza institucional	Conjunto de mecanismos, procesos y estructuras que permiten la toma de decisiones participativas, transparentes y efectivas dentro de una organización. Implica la articulación entre autoridades, académicos/as, estudiantes, funcionarios/as universitarios/as y otros actores/rices internos y externos para lograr una gestión colaborativa, alineada con la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución, promoviendo la rendición de cuentas y la mejora continua.	Rectoría – Secretaría General – autoridades de nivel central y facultades - órganos colegiados
Gestión de comunicación estratégica	Planificación y ejecución de estrategias de comunicación efectivas para transmitir información relevante a grupos de interés, fortalecer imagen institucional y promover transparencia y oportunidad en la comunicación.	Rectoría – VRA - VIME – DEC -

Tabla 2

Definición y responsables de procesos misionales

Procesos misionales	Definición	Responsable
Proceso formativo	Acciones e interacciones planificadas que ocurren entre diferentes agentes, como estudiantes, docentes, espacio y recursos educativos, con el objetivo de lograr los resultados de aprendizaje propuestos.	VRA – DGP – DGPP - Unidad de Campos Clínicos - Unidad de Formación Virtual y Tecnologías para el aprendizaje
Investigación, creación, innovación y transferencia tecnológica	Se refiere a las actividades que se llevan a cabo en la universidad para fomentar la generación de conocimiento, el desarrollo de nuevas tecnologías, la transferencia de ese	VRII – D. Investigación - DITEC

Procesos misionales	Definición	Responsable
Vinculación con el medio	conocimiento y tecnología a la industria, y la promoción de la creación artística. Función de universidad destinada a establecer presencia, compromiso y aporte al medio social, en sus territorios de interés sobre la base de relación de reciprocidad y beneficio mutuo (bidireccionalidad) con grupos de interés, cuyos efectos contribuyen a proceso formativo.	VIME – D. Relaciones institucionales

Tabla 3

Definición y responsables de procesos de apoyo

Procesos de apoyo	Definición	Responsable
Gestión económico-financiera	Proceso de administrar recursos financieros y capital de la institución. Esto implica planificación, organización, dirección y control de actividades financieras para lograr los resultados deseados	Vicerrectoría de Gestión Institucional - DGE
Gestión y desarrollo de personas	Conjunto de acciones interrelacionadas que incluyen planificación de requisitos del personal, gestión del crecimiento profesional, organización del proceso de adaptación, entrenamiento, capacitación y formación de una cultura organizacional.	Vicerrectoría de Gestión Institucional - DGDP
Gestión de infraestructura y equipamiento	Proceso de administrar y coordinar recursos físicos necesarios para respaldar actividades académicas, de investigación y de servicios en el entorno universitario. Incluye planificación, mantenimiento (mayor, intermedio y menor ¹⁰), optimización de espacios físicos, equipos, tecnologías de la información, seguridad, accesibilidad y otros recursos esenciales para el funcionamiento eficiente y efectivo de la institución.	Vicerrectoría de Gestión Institucional – DINFRA - DAL – DGMTG – DGE – facultades - campus
Gestión de tecnologías de información y transformación digital	Proceso de proveer y gestionar sistemas y tecnologías de información, incluyendo hardware, software y redes de comunicación. Busca optimizar el uso de recursos tecnológico a través de la modernización y transformación digital, para mejorar la eficiencia, productividad y toma de decisiones en la universidad.	Vicerrectoría de Gestión Institucional - DGMTG
Gestión de información y análisis institucional	Conjunto de procesos que controlan el ciclo de vida de la información, desde su obtención hasta su disposición final, garantizando su integridad, disponibilidad y confidencialidad con el fin de asegurar su	DGDIAC – DAI - Vicerrectoría de Gestión Institucional - DGMTG

¹⁰ El mantenimiento mayor e intermedio es responsabilidad de DINFRA y el menor de facultades y campus.

Procesos de apoyo	Definición	Responsable
	integridad y utilidad para la toma de decisiones y mejora de procesos institucionales.	
Gestión de apoyo a proceso formativo, de investigación y vinculación con el medio	Actividades y procedimientos que respaldan y facilitan el desarrollo de funciones académicas, de investigación y de vinculación con el medio. Incluyen planificación, organización, coordinación y ejecución de actividades administrativas que sustentan las actividades en estas áreas.	VRA – DGP – DGPP – VRII – D. Investigación – DITEC – VIME – D. Relaciones institucionales – DEC - Unidad de Campos Clínicos
Gestión integral de servicios estudiantiles	Proceso organizativo y administrativo que busca proporcionar amplia gama de servicios de apoyo a los/as estudiantes, con el objetivo de promover su bienestar, desarrollo personal, y éxito académico.	VRA – DGP – DGPP - DAE
Gestión de asuntos jurídicos y normativos	Actividades destinadas a garantizar el cumplimiento de requisitos legales en las diferentes áreas de la institución, así como a representar judicial y extrajudicialmente a la universidad. Implica el estudio y aplicación permanente de la normativa vigente para asegurar que todas las actividades realizadas se ajusten al derecho.	Vicerrectoría de Gestión Institucional – Fiscalía general – Contraloría interna
Gestión de recursos para el aprendizaje	Proceso de planificación y programación de recursos y actividades relacionados con el aprendizaje, incluyendo la gestión de recursos bibliográficos, de campo clínico y prácticas profesionales.	VRA – DGP – DGPP - DIBRA – Unidad de campos clínicos y prácticas profesionales - Unidad de Formación Virtual y Tecnologías para el aprendizaje
Gestión de convivencia universitaria	Acciones y estrategias implementadas para promover un entorno universitario inclusivo, equitativo y respetuoso, donde se reconozcan y atiendan las necesidades de todas las personas, independientemente de su género, cultura, religión, lengua, necesidades educativas especiales, condiciones y ritmos para el aprendizaje	VRA – DAE – Secretaría general – DID – Vicerrectoría de Gestión Institucional - DGDP

4.3. CONTROL ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El control estratégico institucional está referido a un sistema integral que abarca todos los procesos críticos de la Universidad de Valparaíso. Se basa en la creación de indicadores y estándares que se alinean con los objetivos, planes y programas estratégicos, tácticos y operacionales de la institución.

Su propósito es garantizar que todas las actividades y decisiones de la universidad estén orientadas hacia el logro de sus metas y visiones estratégicas. Para ello, se establecen métricas de rendimiento que permiten evaluar y controlar la eficacia y eficiencia de los diferentes procesos y actividades.

Además, el control estratégico institucional promueve una cultura de mejora continua y responsabilidad compartida. Esto se logra a través de la revisión regular de los indicadores y estándares, y la implementación de acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario.

Dentro de sus elementos más relevantes se encuentran:

- ❖ **Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDEI):** es un instrumento que se establece a largo plazo de la institución, y define su misión, visión, valores y objetivos estratégicos. Este plan es la base para el diseño de indicadores y estándares, y para la planificación de programas estratégicos, tácticos y operativos.
- ❖ **Manual de indicadores:** es un documento que detalla los indicadores estratégicos que la universidad utilizará para medir su progreso hacia los objetivos estratégicos.

V. MECANISMOS INTERNOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad son herramientas, procesos o sistemas implementados dentro de la universidad, para garantizar, evaluar y mejorar de manera continua la calidad de sus funciones y actividades. En la Universidad de Valparaíso existen diversos mecanismos que se aplican en el proceso formativo; la investigación, creación e innovación; la vinculación con el medio; y la gestión institucional, y que son fundamentales para asegurar la excelencia académica y el cumplimiento de los estándares de calidad. Estos se despliegan hacia las carreras y programas y buscan garantizar la calidad en las áreas ya mencionadas.

Los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad, organizados por dimensión de acreditación institucional, se muestran en la tabla a continuación:

Tabla 4

Mecanismos internos de aseguramiento de la calidad por dimensión

Dimensión	Mecanismos internos	Descripción
Docencia y resultados del proceso de formación	Normativa externa e interna	Actúa como el marco estructural que sustenta el sistema de calidad de la universidad, garantizando que los procesos y resultados institucionales estén alineados con estándares reconocidos y fomentando una cultura de responsabilidad, transparencia y mejora continua. Permite operar de manera eficiente y responder a las necesidades y expectativas de la sociedad.
	Modelo educativo	Define los lineamientos para la formación de estudiantes en todos los niveles educativos, desde pregrado hasta posgrado, y promueve el desarrollo de competencias integrales, pensamiento crítico y compromiso ético y ciudadano.
	Plan estratégico de pregrado y posgrado	Planificación a mediano y largo plazo que define las metas, recursos y actividades para el proceso formativo en pregrado y posgrado, además de indicadores de seguimiento. Su objetivo es alinear las actividades del proceso formativo en pregrado y posgrado con los objetivos estratégicos de la universidad y garantizar su implementación efectiva.
	Política de formación	Documento formal que establece las líneas estratégicas, objetivos y principios para las actividades del proceso formativo de pregrado y posgrado, alineadas con la misión institucional, con el propósito de garantizar una orientación

		clara y sistemática para las actividades de este proceso.
Consejo de pregrado		Se encarga de analizar, supervisar y proponer acciones para mejorar los programas de formación de pregrado, de forma que sean pertinentes, inclusivos y de alta calidad, alineados con el modelo educativo institucional.
Consejo de posgrado		Órgano que regula y supervisa los programas de posgrado, incluyendo doctorados, magísteres y especialidades médicas, con énfasis en la calidad y relevancia de la oferta formativa.
Comités curriculares permanentes		Grupos interdisciplinarios que supervisan la implementación del modelo educativo, la coherencia de los planes de estudio y las estrategias de evaluación con el fin de promover la mejora continua y la pertinencia curricular.
Proyectos de investigación en docencia.	de en	Buscan mejorar las estrategias pedagógicas, fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje y fomentar la innovación educativa. Promueven una reflexión sistemática y basada en evidencia sobre las prácticas docentes, su impacto en el aprendizaje de las/os estudiantes y su alineación con los objetivos institucionales.
Articulación curricular		Mecanismo que permite la continuidad de estudios entre programas de pregrado, postítulo y postgrado mediante el reconocimiento de créditos académicos y actividades curriculares con el fin de facilitar trayectorias académicas flexibles y garantizar la coherencia formativa entre los distintos niveles educativos.
Formación continua y microcredenciales	y	Ofrecimiento de programas de formación continua, como diplomados, cursos y microcredenciales que complementan las competencias profesionales de los/as egresados/as. Buscan fomentar el aprendizaje a lo largo de la vida y mantener la vigencia de las habilidades profesionales.
Procedimientos para apertura y cierre de programas	para	Diseñado para garantizar que la oferta educativa se ajuste a las necesidades del entorno, las capacidades institucionales y los estándares de calidad. Este proceso regula la creación de nuevas carreras o programas y el cierre de aquellos que no cumplen con las condiciones requeridas, asegurando el cumplimiento de los principios del modelo educativo institucional y del plan de desarrollo estratégico.
Revisión y actualización periódica de los planes de estudio.		Mecanismo para la revisión periódica de los planes de estudio, basado en el cumplimiento del perfil de egreso y en las necesidades del contexto social y laboral.
Validaciones internas y externas	y	Procesos participativos que involucran a académicos/as, empleadores/as y egresados/as

Dimensión

Mecanismos internos

Descripción

		para validar las competencias definidas en los perfiles de egreso y su relevancia en el entorno profesional. Su propósito es asegurar la pertinencia de los perfiles de egreso y la coherencia con las demandas externas.
Aseguramiento del aprendizaje transversal		Incorporación de asignaturas sello y talleres interdisciplinarios que desarrollan competencias genéricas y transversales, como pensamiento crítico, ética, inclusión y sostenibilidad. Su objetivo es fortalecer el sello formativo institucional.
Mapas de progreso y matriz de tributación		Instrumentos que permiten desglosar y monitorear la progresión de las competencias genéricas y específicas definidas en los perfiles de egreso. Los mapas muestran los niveles de dominio asociados a cada resultado de aprendizaje, mientras que la matriz establece cómo las asignaturas tributan al logro de competencias. Buscan garantizar que el avance en los planes de estudio sea coherente y esté alineado con los objetivos del perfil de egreso.
Evaluaciones progresivas del perfil de egreso		Estrategias de evaluación periódicas que miden el avance en los niveles de dominio de las competencias mediante instrumentos institucionales estandarizados con el fin de verificar el cumplimiento de los resultados de aprendizaje en cada etapa del proceso formativo.
Caracterización de estudiantes de primer año		Mecanismo diseñado para recopilar y analizar información relevante sobre las/os nuevas/os estudiantes al inicio de su trayectoria académica. Este proceso tiene como objetivo identificar características académicas, sociodemográficas y emocionales que permitan implementar estrategias de apoyo y nivelación adaptadas a las necesidades específicas de los/as estudiantes.
Programas de nivelación		Programas dirigidos a estudiantes de primer año y enseñanza media para nivelar conocimientos y habilidades fundamentales antes de iniciar o durante los primeros años de la carrera para mejorar la retención y el éxito académico, asegurando que los/as estudiantes tengan una base sólida para enfrentar los desafíos del proceso formativo.
Monitoreo de progresión académica		Mecanismo debidamente formalizado para el monitoreo periódico de las trayectorias formativas, con la capacidad de identificar alertas tempranas y ofrecer estrategias de apoyo cuando sea necesario.
Seguimiento del aprendizaje de los/as estudiantes		Mediante indicadores como tasas de aprobación, deserción y desempeño académico, permite monitorear y evaluar de manera continua el progreso y los resultados educativos. Este

Dimensión	Mecanismos internos	Descripción
		enfoque basado en datos facilita la identificación de áreas críticas, la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias de mejora.
	Sistemas de evaluación docente	Se dispone de procedimientos y herramientas para evaluar de forma sistemática el desempeño de los/as docentes en sus funciones académicas, incluyendo la enseñanza, investigación, vinculación con el medio y gestión académica.
	Capacitación y perfeccionamiento académico.	Actividades planificadas y estructuradas que la universidad implementa para desarrollar y actualizar las competencias pedagógicas, tecnológicas y disciplinarias de las/os docentes, asegurando así un impacto positivo en los procesos educativos y en los resultados del aprendizaje.
	Acceso a tecnologías educativas y plataformas virtuales de aprendizaje.	Consiste en garantizar que las/os estudiantes y docentes tengan acceso a herramientas tecnológicas y entornos digitales que faciliten el proceso de enseñanza-aprendizaje.
	Programa de bienestar y apoyo estudiantil	Iniciativas que incluyen servicios de salud mental, programas de vida saludable, y atención preferencial para estudiantes. Busca garantizar el bienestar integral de los/as estudiantes y fomentar su desarrollo personal y académico.
	Apoyo psicológico y vocacional para estudiantes con necesidades específicas.	Busca atender las necesidades emocionales, psicológicas y vocacionales de las/os estudiantes, contribuyendo a su bienestar integral y éxito académico.
Gestión estratégica y recursos institucionales	Normativa externa e interna	Actúa como el marco estructural que sustenta el sistema de calidad de la universidad, garantizando que los procesos y resultados institucionales estén alineados con estándares reconocidos y fomentando una cultura de responsabilidad, transparencia y mejora continua. Permite a la universidad operar de manera eficiente y responder a las necesidades y expectativas de la sociedad.
	Planes de desarrollo	Corresponde al diseño y monitoreo de planes estratégicos alineados con la misión y visión institucional, con revisiones periódicas basadas en evidencia.
	Política de gestión estratégica y recursos institucionales	Documento formal que establece las líneas estratégicas, objetivos y principios para las actividades relativas a la gestión estratégica y los recursos institucionales, alineadas con la misión institucional. Busca garantizar una orientación clara y sistemática para las actividades de estas áreas.
	Políticas de igualdad de género; inclusión; y salud mental y calidad de vida	Documento formal que establece las líneas estratégicas, objetivos y principios para las actividades relacionadas con igualdad de género;

Dimensión

Mecanismos internos

Descripción

		inclusión; y salud mental y calidad de vida, alineadas con la misión institucional. Su propósito es garantizar una orientación clara y sistemática para las actividades de estas áreas.
Consejo superior		Es el máximo órgano colegiado de la Universidad de Valparaíso. Su función principal es definir la política general de desarrollo y las decisiones estratégicas de la institución, asegurando el cumplimiento de la misión, principios y funciones universitarias.
Consejo universitario		Es el órgano colegiado representativo de la comunidad universitaria, encargado de ejercer funciones resolutorias relacionadas con el quehacer académico e institucional de la universidad.
Participación triestamental en órganos colegiados.		Promueve la inclusión y representación de los tres estamentos principales de la comunidad universitaria: estudiantes, académicos/as y funcionarios/as universitarios/as. Así se asegura que las decisiones estratégicas y operativas de la institución sean inclusivas, democráticas y estén alineadas con las necesidades y expectativas de todos/as los/as actores/rices involucrados/as.
Sistemas de planificación y control de recursos económicos		Mecanismos que garantizan un uso eficiente y responsable de los recursos financieros en función de los objetivos estratégicos.
Gestión de recursos operativos y económicos		Mecanismos institucionales, debidamente formalizados, para la gestión y asignación de recursos, asegurando que las carreras y programas cuenten con los insumos necesarios para su correcto funcionamiento.
Sistemas de reclutamiento y selección del personal		Procesos formalizados para garantizar la idoneidad de académicos/as y funcionarios/as universitarios en términos de competencias profesionales y pedagógicas.
Capacitación del personal		Capacitación y actualización regular para el personal, que está alineada con las prioridades estratégicas de la institución.
Evaluación del desempeño		Herramienta de gestión que evalúa las capacidades, comportamientos y resultados del personal.
Gestión de infraestructura y recursos tecnológicos		Mecanismos que permiten llevar a cabo una evaluación continua de la infraestructura física y tecnológica, garantizando que estén en condiciones para apoyar las actividades académicas y de investigación.
Mantenimiento y actualización de recursos		Procedimientos, debidamente formalizados para la mantención y actualización de recursos, basados en estándares disciplinarios, satisfacción de usuarios/as y cambios tecnológicos, con un sistema de monitoreo para evaluar su implementación y efectividad.

Dimensión	Mecanismos internos	Descripción
	Encuestas de satisfacción estudiantil.	Herramientas estructuradas que buscan medir el nivel de satisfacción de las/os estudiantes en relación con factores como calidad de la enseñanza, recursos disponibles, servicios administrativos, infraestructura, entre otros. Estas encuestas proporcionan datos esenciales para identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión institucional.
Aseguramiento interno de la calidad	Normativa interna externa e	Actúa como el marco estructural que sustenta el sistema de calidad de la universidad, garantizando que los procesos y resultados institucionales estén alineados con estándares reconocidos y fomentando una cultura de responsabilidad, transparencia y mejora continua. Permite a la universidad operar de manera eficiente y responder a las necesidades y expectativas de la sociedad.
	Plan estratégico de aseguramiento de la calidad	Planificación a mediano y largo plazo que define las metas, recursos y actividades para el aseguramiento de la calidad, y que cuenta con indicadores de seguimiento. Busca alinear las actividades del área con los objetivos estratégicos de la universidad, y garantizar su implementación efectiva.
	Sistema interno de aseguramiento de la calidad.	Conjunto de políticas, mecanismos y procedimientos diseñados para garantizar la calidad de los procesos formativos, de investigación, creación, innovación y vinculación con el medio de la universidad. Articula esfuerzos a nivel institucional para responder a los estándares normativos y promover la mejora continua en todos los niveles de la universidad.
	Política institucional de calidad	Documento formal que establece los lineamientos, objetivos y procedimientos para gestionar la calidad dentro de la universidad. Permite alinear las actividades institucionales con los estándares de calidad, y garantizar un marco de referencia común para todos los procesos.
	Modelo de aseguramiento de la calidad	Se basa en el Ciclo Deming o ciclo PDCA, y sistematiza la planificación, implementación y monitoreo de los procesos institucionales para fomentar una mejora continua.
	Mapa de procesos	Es un mecanismo transversal y estratégico que organiza las actividades universitarias en niveles claros y funcionales. Su implementación y actualización garantiza la eficiencia, pertinencia y mejora continua de los procesos institucionales
	Indicadores estratégicos	Al medir y evaluar sistemáticamente el desempeño en todas las áreas institucionales, estos indicadores permiten monitorear avances, identificar brechas y promover la mejora continua,

Dimensión

Mecanismos internos

Descripción

	consolidando así una gestión institucional eficiente, transparente y orientada a la calidad.
Evaluaciones internas y auditorías de calidad	Procesos sistemáticos para evaluar programas académicos, procesos administrativos y otras funciones universitarias en relación con los estándares establecidos. Buscan identificar áreas de mejora, garantizar el cumplimiento de los estándares y preparar a la institución para auditorías externas.
Evaluación externa de programas académicos	Realizada mediante organismos acreditadores o certificadores, o autoevaluaciones internas de calidad con base en los criterios de organismos acreditadores nacionales e internacionales.
Planes de mejoramiento	Surgen del análisis de las fortalezas y debilidades detectadas en los procesos de autoevaluación de las áreas de gestión institucional, programas de pregrado, posgrado y especialidades en salud. Están diseñados para implementar acciones concretas que promuevan la mejora continua en función de estándares internos y normativas externas.
Cultura de la calidad	Iniciativas y actividades dirigidas a fomentar la responsabilidad compartida por la calidad en todos los niveles de la institución. Su propósito es establecer una cultura organizacional que valore y promueva la excelencia y el mejoramiento continuo.
Sistemas de información y monitoreo	Plataformas tecnológicas para recopilar, analizar y reportar datos clave sobre el desempeño institucional, incluyendo indicadores académicos y administrativos, y facilitando la toma de decisiones basadas en evidencia y el monitoreo continuo de las funciones institucionales.
Comisión permanente de gestión de calidad	Encargada de asesorar al/la rector/a en materias de gestión de la calidad; definición de políticas; convenios de desempeño; programas para ejecución de PDEI; adopción de medidas preventivas y correctivas para la mejora continua de procesos críticos; definición de plazos, lineamientos metodológicos y estructuras de trabajo para autoevaluación institucional; y sistematización del trabajo de las comisiones que participen en la autoevaluación con fines de acreditación institucional.
Comité técnico de calidad institucional	A cargo de levantar el estado de los procesos y procedimientos formalizados y de los indicadores de la universidad, y proponer criterios y estándares para procesos e indicadores y proponer mejoras posibles de estos últimos.
Comités de desarrollo y aseguramiento de la calidad	Grupos colegiados conformados por representantes de diversos estamentos que

Dimensión	Mecanismos internos	Descripción
Vinculación con el medio	Normativa externa e interna	supervisan y evalúan la implementación de políticas y estrategias de calidad. Actúa como el marco estructural que sustenta el sistema de calidad de la universidad, garantizando que los procesos y resultados institucionales estén alineados con estándares reconocidos y fomentando una cultura de responsabilidad, transparencia y mejora continua. Permite a la universidad operar de manera eficiente y responder a las necesidades y expectativas de la sociedad.
	Plan estratégico de vinculación con el medio	Planificación a mediano y largo plazo que define las metas, recursos y actividades para la vinculación con el medio, incluyendo cronogramas e indicadores de seguimiento. Permite alinear las actividades del área con los objetivos estratégicos de la universidad y garantizar su implementación efectiva.
	Política general de vinculación con el medio	Documento formal que establece las líneas estratégicas, objetivos y principios para las actividades de vinculación, alineadas con la misión institucional, garantizando una orientación clara y sistemática para las actividades de interacción con el entorno.
	Consejo de vinculación con el medio	Consejo que supervisa y orienta las actividades de interacción bidireccional con el entorno, asegurando que estas sean relevantes y alineadas con la misión institucional. Busca potenciar la vinculación de la universidad con su entorno social, cultural y económico, garantizando impactos positivos bidireccionales.
	Modelo de vinculación con el medio	Es un mecanismo estratégico que integra políticas, actividades y evaluaciones para garantizar que las relaciones de la universidad con su entorno sean bidireccionales, pertinentes y significativas. Está orientado a la interacción con públicos de interés, fomentando beneficios mutuos y aprendizajes recíprocos. El VcM está alineado con la misión institucional, la Ley 21.094 sobre Universidades Estatales y los estándares nacionales e internacionales en educación superior.
	Modelo de medición de impacto de acciones de vinculación con el medio	Es un mecanismo diseñado para evaluar la pertinencia, el impacto y la reciprocidad de las actividades de vinculación entre la universidad y sus públicos objetivos. Este modelo integra una perspectiva de métodos mixtos (cuantitativos y cualitativos) para asegurar una medición integral del impacto de las políticas y actividades de vinculación, considerando beneficios mutuos entre la universidad y el entorno.

Dimensión	Mecanismos internos	Descripción
	Registro de actividades de vinculación con el medio	Sistema de información que documenta todas las actividades realizadas, sus participantes, objetivos alcanzados e impactos obtenidos. Permite facilitar el análisis, la rendición de cuentas y la toma de decisiones basadas en datos.
	Indicadores de vinculación con el medio	Son herramientas clave diseñadas para evaluar, monitorear y garantizar la calidad de las actividades de interacción entre la universidad y su entorno significativo. Estos indicadores cuantitativos y cualitativos miden el impacto, pertinencia y bidireccionalidad de las políticas, programas y proyectos de VcM, proporcionando información valiosa para la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
	Programa de internacionalización	Promoción de la movilidad estudiantil y docente, incorporación de segundas lenguas y proyectos colaborativos internacionales, permitiendo ampliar la proyección global de los programas académicos y fortalecer las competencias interculturales en estudiantes y académicos/as.
	Convenios de colaboración	Establecimiento de acuerdos formales con organizaciones, empresas, gobiernos y otras instituciones educativas para fortalecer la interacción con el entorno.
	Centros especializados de vinculación con el medio	Constituyen unidades funcionales que articulan actividades en distintas áreas disciplinarias para fomentar la interacción bidireccional con la comunidad.
	Integración de la vinculación con el proceso formativo	Incorporación de actividades de vinculación como proyectos aplicados, prácticas profesionales y aprendizaje-servicio dentro de los planes de estudio. Permite fortalecer el aprendizaje práctico de los/as estudiantes y conectar su formación con las necesidades del entorno.
	Integración de la vinculación con la investigación, creación y/o innovación	Asegura que las actividades de generación de conocimiento estén directamente relacionadas con las necesidades y demandas del entorno significativo, reforzando la pertinencia y el impacto social, cultural y económico de las actividades académicas, y garantizando su alineación con los objetivos institucionales y las políticas de desarrollo regional y nacional.
Investigación, creación y/o innovación	Normativa externa e interna	Actúa como el marco estructural que sustenta el sistema de calidad de la universidad, garantizando que los procesos y resultados institucionales estén alineados con estándares reconocidos y fomentando una cultura de responsabilidad, transparencia y mejora continua. Este mecanismo permite a la universidad operar de manera eficiente y responder a las necesidades y expectativas de la sociedad.

Dimensión	Mecanismos internos	Descripción
	Plan estratégico de investigación	Documento que detalla las metas, recursos y cronogramas relacionados con las actividades de investigación, creación e innovación, alineado con el plan de desarrollo institucional. Su propósito es garantizar que estas actividades sean coherentes con las prioridades institucionales y nacionales.
	Políticas de investigación, creación e innovación	Documentos formales que definen objetivos, principios y prioridades para las actividades de investigación, creación e innovación, alineados con la misión institucional. Buscan establecer una base estructurada para la planificación, ejecución y evaluación de las actividades.
	Redes y alianzas estratégicas	Convenios de colaboración con instituciones nacionales e internacionales, empresas y organizaciones para fortalecer las actividades de investigación y creación.
	Indicadores de desempeño en investigación, creación e innovación	Conjunto de métricas, como número de publicaciones, citas, proyectos financiados, número de patentes aprobadas y participación en redes colaborativas, cuyo objetivo es evaluar la efectividad y el impacto de las actividades de investigación, creación e innovación.
	Difusión de resultados	Publicación de artículos, participación en congresos y eventos científicos, y transferencia de conocimientos a través de medios accesibles al público general, con el fin de aumentar la visibilidad y el impacto de las actividades de investigación y creación.
	Consejo de investigación	Instancia que coordina las políticas de investigación y desarrollo tecnológico, supervisando la gestión de proyectos, la producción científica y la transferencia de conocimiento.
	Comités de ética en investigación	Órganos colegiados encargados de revisar y aprobar proyectos de investigación para asegurar que cumplan con estándares éticos nacionales e internacionales.
	Centros de Investigación, Desarrollo e Innovación (CIDI)	Tienen como objetivo principal fomentar la investigación interdisciplinaria para impactar positivamente en los avances científicos y tecnológicos a nivel regional y nacional. A través de la integración de investigadores/as destacados/as y el trabajo colaborativo, se consolidan como unidades de alto rendimiento y reconocimiento internacional.
	Laboratorios especializados	Infraestructura dedicada a desarrollar investigaciones avanzadas en áreas específicas.
	Programas de incentivos para investigadores/as	Estrategias para reconocer y recompensar la producción científica y la participación en proyectos relevantes, incluyendo incentivos económicos o no económicos.

Dimensión	Mecanismos internos	Descripción
	Proyectos internos de investigación, creación e innovación	La Universidad de Valparaíso implementa iniciativas orientadas a fortalecer la investigación, innovación, creación artística y transferencia tecnológica dentro de sus dependencias. Esto incluye programas concursables internos diseñados para fomentar la productividad científica, interdisciplinaria y tecnológica
	Mecanismos de evaluación y seguimiento de proyectos	Procedimientos para revisar periódicamente los avances de los proyectos en curso y evaluar sus resultados finales, asegurando que estos cumplan con los objetivos propuestos y los estándares de calidad.
	Transferencia tecnológica	Programas y unidades dedicadas a convertir los resultados de investigación en productos, servicios o patentes que beneficien a la sociedad.

VI. METODOLOGÍA Y TEMPORALIDAD DE EVALUACIÓN

6.1. Metodología de evaluación

La metodología de evaluación del SIAC-UV está diseñada para garantizar la mejora continua y la efectividad de los procesos institucionales en la Universidad de Valparaíso. Este proceso se articula en torno a dos niveles principales: la **evaluación anual de implementación** y la **evaluación integral trienal**.

🔗 Evaluaciones anuales de implementación

■ **Objetivo:** monitorear y verificar el grado de implementación de los procesos y mecanismos definidos en el SIAC-UV.

■ Metodología:

- 🔗 Recolección de datos a través de informes anuales de avance de las unidades responsables.
- 🔗 Análisis de resultados por parte de la DGDIAC.
- 🔗 Identificación de brechas y acciones correctivas a corto plazo.

■ Productos:

- 🔗 Informe anual de evaluación de implementación.
- 🔗 Planes de acción con medidas correctivas y plazos definidos para fortalecer la ejecución de los procesos.

🔗 Evaluación integral trienal

■ **Objetivo:** realizar un análisis más profundo del SIAC-UV que permita evaluar su efectividad global, su impacto en la institución y su alineación con los objetivos estratégicos.

■ Metodología:

- 🔗 Evaluación de todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo mediante indicadores.
- 🔗 Realización de evaluaciones que incluyan a actores/rices clave: directivos/as de nivel central y facultades, estudiantes, académicos/as y funcionarios/as universitarios/as.
- 🔗 Evaluación de la pertinencia y coherencia de los mecanismos y políticas implementadas en el SIAC-UV.

- ⚙ Revisión de los planes de mejora derivados de las evaluaciones anuales anteriores.
- ⚙ Identificación y difusión de buenas prácticas.

■ **Productos:**

- ⚙ Informe de evaluación trienal con conclusiones, aprendizajes y recomendaciones.
- ⚙ Propuesta de ajustes estructurales y operativos al SIAC-UV.
- ⚙ Actualización de los mapas de procesos y políticas, según corresponda.

ACREDITADA
NIVEL DE EXCELENCIA

Gestión Institucional, Docencia de Pregrado
Investigación, Vinculación con el Medio y
Docencia de Postgrado

HASTA MARZO DE 2029



II. Corresponderá al/la director/a general de desarrollo institucional y aseguramiento de la calidad disponer de las medidas para su mejor implementación.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

**OSVALDO CORRALES JORQUERA
RECTOR
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO**

OCJ/SNV/DME/jrb

RECTORIA – SECRETARIA GENERAL- VICERRECTORÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL – FISCALÍA GENERAL- CONTRALORÍA - VICERRECTORIA ACADÉMICA - VICERRECTORÍA VINCULACIÓN CON EL MEDIO – VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN - DECANATOS - OFICINA DE PARTES.