

DUC IN ALTUM

# Política de Aseguramiento de la Calidad

## Política de Aseguramiento de la Calidad Universidad Autónoma de Chile

La Universidad Autónoma de Chile se asegurará de desarrollar, mantener y actualizar las capacidades institucionales que le permitan alcanzar altos estándares de calidad en todas las dimensiones de su quehacer, orientando la gestión de sus procesos académicos y administrativos hacia la búsqueda de la excelencia y promoviendo la instalación de una cultura de calidad.

La Universidad Autónoma de Chile entiende la calidad como un concepto multidimensional, que hace referencia a las capacidades dinámicas que posee la institución para responder al cumplimiento de su Misión, Visión, Propósitos y Valores Institucionales y satisfacer las expectativas que la

sociedad tiene de la Universidad, para lo cual debe alcanzar y mantener altos estándares de desempeño.

El Aseguramiento de la Calidad, por su parte, se define como el conjunto articulado de mecanismos y procedimientos, formalmente definidos y sistemáticamente aplicados, que permiten registrar, evaluar, mejorar y dar cuenta de las capacidades de la institución para lograr los desempeños esperados, en todos los niveles y en todas las dimensiones quehacer universitario, estableciendo que, para alcanzar y mantener un alto desempeño, se deberán asegurar los siguientes aspectos en la gestión institucional:

### Calidad de los Objetivos de Planes y Proyectos

Los objetivos que se definan en los planes y proyectos de la Universidad Autónoma serán considerados de calidad en la medida que resulten pertinentes, desafiantes, claros, medibles y gestionables.

Los objetivos que se definan en la universidad deben ser pertinentes en términos institucionales, sociales y académicos, es decir, ser consistentes con la identidad, valores y estrategia de la organización, responder a las necesidades, demandas y expectativas de los grupos de interés y del contexto social en el que se inserta la universidad, y enmarcarse en las definiciones del proyecto académico, sus focos, disciplinas y áreas prioritarias.

Los objetivos y metas que se establezcan deben ser desafiantes y movilizadores hacia un desempeño superior, tanto respecto de la línea de base con que se parte, como de la comparación con el entorno de referencia.

En su formulación, los objetivos deben señalar con claridad el estado deseado que se pretende

alcanzar, de modo que sirvan de orientación a la toma de decisiones en situaciones concretas. Asimismo, los objetivos deben estar operacionalizados en una o más metas, cuya verificación sea posible de realizar mediante la medición de indicadores o índices que faciliten su cálculo y comunicación.

Los objetivos que se definan deben ser también razonablemente alcanzables, considerando el tiempo y los recursos y capacidades disponibles o que se puedan desarrollar en el horizonte de planificación en que se insertan. En aquellos casos en que para el logro de un objetivo estratégico sea imprescindible contar con nuevas capacidades institucionales, su desarrollo debe especificarse y agregarse como objetivo adicional al plan.

Los objetivos deben orientar efectivamente la toma de decisiones y la asignación de recursos en la gestión de la Universidad, estructurándose en forma articulada en planes de desarrollo, mejoramiento y operativos aplicables a todas las áreas de la institución.

## Gestionar la Calidad de los Procesos

Los procesos que se gestionen en la Universidad Autónoma se considerarán de calidad en la medida que su diseño sea robusto y correctamente documentado, que su implementación esté consolidada y extendida en toda la institución, que se encuentren en permanente evaluación y mejoramiento, y que estén articulados con la estrategia y la operación de la organización.

El diseño de los procesos académicos y administrativos de la universidad deberá estar inspirado en las mejores prácticas en educación superior y fundamentada conceptual y técnicamente en modelos de gestión validados internacionalmente. La documentación de los procesos se mantendrá correctamente actualizada y estará disponible para todos los usuarios involucrados.

El diseño de los procesos claves de la organización debe estar implementado en forma consistente en todas las áreas y unidades de organización que lo ejecutan. Estas definiciones deben incorporadas a las prácticas regulares de la operación mediante la socialización y capacitación de las personas que los

ejecutan, la correcta articulación con los sistemas informáticos de gestión y con mecanismos efectivos de supervisión y control.

Los procesos deben ser evaluados periódicamente, utilizando para ello métricas orientadas a gestionar la efectividad y el riesgo. Se aplicarán evaluaciones y auditorías de los procesos, a partir de las cuales se definirán las acciones o planes de mejoramiento necesarios para ajustar aspectos de su diseño y/o implementación. El monitoreo de las mejores prácticas y de desarrollo de innovaciones será una fuente complementaria del mejoramiento continuo de los procesos.

La Universidad Autónoma mantendrá una clara identificación de los procesos centrales de la gestión académica y administrativa, tanto para el nivel estratégico como para la operación, asegurando la coherencia e integración en su diseño e implementación. La institución transitará progresivamente hacia un modelo de gestión de la calidad basado en procesos.

## Gestionar la Calidad de los Resultados

Los resultados alcanzados por la Universidad Autónoma de Chile se entenderán consolidados siempre que, como mínimo, se hayan alcanzado las metas establecidas en los planes e idealmente se hayan sobrepasado, y siempre que se demuestre una tendencia positiva o creciente en el mediano plazo.

Los resultados institucionales deben ser analizados y ponderados además, en el contexto nacional e

internacional de instituciones de educación superior. El seguimiento y análisis de los resultados debe constituir un proceso clave para la evaluación y mejoramiento continuo de la gestión académica y administrativa de la institución. La reflexión acerca de las tendencias comparadas de los resultados institucionales debe alimentar la actualización de las metas y mejoramiento de los planes, iniciativas y procesos.

## Aplicar Estándares de Calidad

La Universidad Autónoma propenderá a orientar sus procesos de gestión académica y administrativa de acuerdo con estándares nacionales internacionales reconocidos, los que deberán ser integrados formalmente en el diseño e implementación de los procesos de gestión institucional, docencia de pre y postgrado, investigación, innovación y creación, y

vinculación con el medio. La orientación hacia su cumplimiento deberá considerarse un requisito mínimo exigible para todas las áreas y programas de la institución, buscando alcanzar niveles crecientes de desempeño en todas sus áreas, en la búsqueda permanente de la excelencia.

## Asegurar la Calidad de los Impactos

La Universidad Autónoma debe incluir dentro de sus exigencias internas de calidad, el seguimiento y mejoramiento de los impactos que producen en el entorno sus procesos y resultados en docencia, investigación y vinculación con el medio. Para ello, se debe incorporar la dimensión del impacto en la formulación de las metas y objetivos de los planes,

en la gestión de los resultados y en la gestión de la calidad de los procesos.

La calidad del impacto de la Universidad Autónoma se debe traducir en la generación de valor público y privado en el entorno hacia el que está orientada su misión y estrategia institucional.

## Orientación hacia las Necesidades y Expectativas de los Actores Clave

La Universidad Autónoma debe integrar a sus definiciones de calidad la satisfacción de las necesidades y expectativas de los actores

considerados clave para la sostenibilidad y el desarrollo institucional, con vistas a lograr y sostener altos niveles de satisfacción.

## Toma de Decisiones Basada en Información

La toma de decisiones en la Universidad Autónoma, incluyendo la aprobación de planes de desarrollo y mejoramiento, la asignación de recursos, la aplicación de medidas correctivas y la creación de nuevas iniciativas, deberá realizarse considerando información verificable y actualizada.

Tanto la planificación como el seguimiento del nivel de logro, a nivel de procesos como de resultados, debe estar basado en un trabajo de análisis institucional, fundado en evidencia construida a partir de datos e información válida, confiable,

verificable, que orienten una toma de decisiones de calidad.

La Universidad Autónoma de Chile declara que la sostenibilidad del Proyecto Institucional depende de la supervisión, análisis y comprensión de las tendencias, de sus capacidades internas y de los factores generales del entorno que la pueden afectar su desempeño, así como de la anticipación en la implementación de respuestas efectivas, las cuales se deben plasmar en los planes de desarrollo y reflejarse en los compromisos de gestión en el mediano y largo plazo.

## Evaluación de Desempeño y Rendición de Cuentas

Todas las unidades académicas y de gestión de la Universidad Autónoma deberán rendir cuenta periódicamente del avance en el cumplimiento de las acciones y metas consignadas en la planificación institucional y en los demás instrumentos de gestión del desempeño institucional que se

establezcan. La evaluación del desempeño de las autoridades y sus equipos deberán contemplar el nivel de cumplimiento, así como la capacidad de ajuste y mejoramiento de los procesos y resultados que tienen bajo su responsabilidad.

## Integridad y Transparencia

La Universidad Autónoma de Chile manifiesta su compromiso con la integridad como parte constitutiva de su cultura de la calidad y por ello desarrolla una gestión basada en principios éticos y con apego al marco estratégico institucional y al normativo vigente en el país en los distintos

ámbitos. Lo anterior se debe concretar en la consistencia de su normativa interna respecto de estas exigencias, en sus comunicaciones y apropiación por parte de la comunidad universitaria, y en el seguimiento de su correcta aplicación en el quehacer universitario.

## Responsabilidad y Compromiso por la Calidad

El aseguramiento de la calidad es responsabilidad de todas y cada una de las unidades que componen la institución, las cuales comparten la preocupación por el logro de las metas comprometidas, constituyendo un pilar fundamental para el correcto funcionamiento de una política de calidad. Cada unidad institucional tiene una responsabilidad y compromiso para cautelar el adecuado cumplimiento de las funciones que lleva a cabo.

La Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, o la unidad especializada que le sea equivalente,

cumplen un rol de facilitador y promotor de una cultura de calidad, al tiempo que apoya la evaluación y los procesos de certificación externa.

Asimismo, le corresponde registrar, analizar, interpretar y difundir en forma oportuna y eficiente, la información sobre el funcionamiento de la Institución, con el objetivo de apoyar los procesos de planificación, evaluación y mejoramiento continuo.

DUC IN ALTUM

## Política de Aseguramiento de la Calidad

U A