

MODELO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

La calidad ha sido parte de la visión estratégica de la Universidad Autónoma de Chile desde sus inicios y se considera un eje transversal que permea permanentemente a todo su quehacer institucional. En esta perspectiva, la Universidad debe dar respuesta a crecientes demandas y exigencias de grupos de interés y actores clave que interactúan con su comunidad universitaria – estudiantes, académicos y colaboradores - incluyendo a organismos reguladores, el sector socio productivo, organizaciones sociales, instituciones de educación superior nacionales e internacionales, empleadores y titulados, por mencionar algunos de los más relevantes. A todos ellos, la Universidad Autónoma de Chile debe proponer un proyecto académico de calidad que se oriente a la excelencia académica e institucional en todos sus ámbitos de intervención.

Para lograr este cometido, la Universidad Autónoma de Chile se asegura de desarrollar, mantener y actualizar las capacidades institucionales 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.

Es por estas razones que la Universidad Autónoma de Chile define un Modelo de Aseguramiento de la Calidad, tendiente a disponer y desplegar de manera integrada e interrelacionada un conjunto de componentes y sistemas que promueven y cristalizan la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en la gestión institucional y académica.

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad se concibe en una lógica de auto replicación de su estructura de funcionamiento, entendiéndose como un conjunto de directrices centralizadas en el ápice estratégico, que se replican a su vez en las unidades académicas de base, conjugando de manera armónica la planificación centralizada con la autonomía que es propia a una estructura organizacional robusta y flexible. Con ello se cautela que sea en las propias unidades que se desplieguen los procesos de aseguramiento de la calidad, a partir de una orientación estratégica institucional¹.

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile es institucional y se orienta por las siguientes directrices estratégicas:

- Promover el despliegue y consolidación de una cultura de calidad en todos los estamentos de la Universidad, traducido en la búsqueda de resultados de excelencia que impacten en el desarrollo del proyecto académico institucional.
- Implementar procesos, mecanismos y dispositivos sistemáticos de aseguramiento de la calidad en toda la Universidad, que favorezcan un monitoreo permanente de cómo la institución avanza hacia el cumplimiento de los propósitos que se ha dispuesto.
- Generar impactos significativos en el entorno relevante de la Universidad en sus distintas áreas misionales, incluyendo la docencia, la investigación y la vinculación con el medio, a partir de una propuesta de valor que se sustenta en la búsqueda permanente de los más altos estándares de calidad en todos sus ámbitos de influencia.
- Fomentar el desarrollo de evaluaciones permanentes, tanto internas como externas, que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades organizacionales para una gestión por resultados

¹ Para mayores referencias de cómo operan las estructuras auto replicadas revisar: Beer, Stafford: *The Brain of The Firm*, Wiley; 2nd edition, 1995.

y la consolidación de instancias de aprendizaje institucional que contribuyan desarrollo de nuevas capacidades en toda la Universidad.

A su vez, el modelo define el marco de referencia en el cual se desarrollan las distintas estrategias y mecanismos, asociado al aseguramiento de la calidad desde los procesos y sus resultados, de tal manera que su implementación conlleve la instalación de capacidades a nivel institucional y en todos los niveles, de manera tal que su alcance sea integral, sistemático y que oriente el quehacer hacia el mejoramiento permanente.

Por otra parte, el modelo se despliega en correspondencia con los principios que emanan desde la Política de Aseguramiento de la Calidad, la cual concibe la calidad como un 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 institucional².

Esta política promueve la calidad en los siguientes ámbitos de intervención:

- **Objetivos de Planes y Proyectos:** Los objetivos que se definan en los planes y proyectos de la Universidad Autónoma de Chile serán considerados de calidad en la medida que resulten pertinentes, desafiantes, claros, medibles y gestionables.
- **Procesos:** Se entiende que la institución cuenta con procesos de calidad en la medida que su diseño sea robusto y correctamente documentado, que su implementación esté consolidada y extendida en toda la Universidad, que se encuentren en permanente evaluación y mejoramiento, y que estén articulados con la estrategia y la operación de la organización.
- **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.
- **Estándares de Calidad:** La Universidad Autónoma de Chile 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.
- **Impacto:** La Universidad Autónoma de Chile 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.
- **Actores Claves:** La Universidad Autónoma de Chile 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.

² Resolución de Rectoría N°115/2018, Aprueba Política de Aseguramiento de la Calidad Universidad Autónoma de Chile.

- Toma de decisiones basada en información: La toma de decisiones en la Universidad Autónoma de Chile, 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.
- Desempeño y Rendición de Cuentas: Todas las unidades académicas y de gestión de la Universidad Autónoma de Chile 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.
- 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.

En el Modelo de Aseguramiento de la Calidad se articulan e interactúan a cinco componentes y cuatro sistemas. A nivel de componentes, considera los siguientes:

- **Diagnóstico:** Comprende la prospección permanente del entorno significativo en búsqueda de oportunidades y propuestas de aseguramiento de la calidad y mejora continua, sumado a la revisión permanente de la propia realidad institucional, con foco en la identificación de espacios de mejoramiento en su quehacer.
- **Diseño:** Considera la planificación y definición de objetivos de desarrollo en base a criterios y estándares de calidad verificables, debidamente operacionalizados a través de metas y resultados esperados que tensionen a la Universidad hacia la excelencia en su gestión académica e institucional.
- **Ejecución:** Toda vez definido el diseño, se hace necesario garantizar la adecuada implementación de los proyectos prioritarios, para lo cual se deben establecer procesos de calidad, debidamente monitoreados con objeto de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos trazados, estableciéndose para ello los debidos mecanismos de control de gestión.
- **Evaluación:** Con el objeto de cuantificar el logro de los propósitos institucionales y su despliegue en los distintos ámbitos de acción de la Universidad, se requiere establecer evaluaciones sistemáticas, a fin de rendir cuentas respecto a cómo se avanza en la consecución de los objetivos de desarrollo que la institución se ha propuesto. De dicha evaluación se derivan asimismo las acciones de mejora a implementar, así como las estrategias de escalamiento de los proyectos exitosos.
- **Mejora continua:** Una vez concluida la evaluación, corresponde establecer los planes y mecanismos de mejoramiento que posibiliten cerrar las brechas encontradas, al tiempo que reajustar las estrategias para avanzar hacia nuevos estadios de desarrollo institucional. La mejora se entrelaza a su vez con el diagnóstico, cerrando así un círculo de calidad en la gestión.

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad comprende la interacción y retroalimentación permanente de cuatro componentes, que a su vez se constituyen en las áreas de trabajo donde se operacionaliza la promoción y la gestión de la calidad en toda la Universidad, con especial énfasis en su despliegue en las unidades académicas de base, bajo la lógica de estructuras auto replicadas que propicia el modelo. El siguiente diagrama presenta los cuatro componentes, los que se analizarán en detalle más adelante en el presente documento.

Figura N°1: Componentes del Modelo de Aseguramiento de la Calidad



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

Estos componentes interactúan de manera constante entre ellos, con lo que se garantiza una mirada integrada de la gestión de la calidad, al tiempo que permite replicar esta estructura de coordinación con las unidades académicas de base, contribuyendo con ello a un despliegue efectivo del proyecto educativo institucional y de los propósitos que persigue.

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD (SAIC)

En definitiva, el Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile articula de manera integrada en un sistema un conjunto de procesos y ámbitos de gestión, con el objeto de dar cumplimiento a los propósitos de la Universidad, sentando las bases para la generación y consolidación de capacidades organizacionales para la excelencia de los resultados obtenidos, en el marco del despliegue del proyecto académico institucional.

A continuación, se presenta un despliegue pormenorizado de los cuatro componentes que comprende del sistema de aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile.

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La Universidad Autónoma de Chile, orientará su toma de decisiones y asignación de recursos en función de la definición previa de metas y objetivos de mediano y largo plazo, resguardando un necesario alineamiento con la misión y valores institucionales, la estrategia, propendiendo a una cultura de planificación y rendición de cuentas, que movilice a la organización hacia el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas de la Universidad (metas).

Desde este componente se coordina la definición, seguimiento y los sistemas de control estratégico, así como en revisión y diseño de las definiciones estratégicas y metas organizacionales.

- **Plan de Desarrollo Estratégico:** El Plan de Desarrollo Estratégico contendrá la definición vigente de la estrategia institucional, expresada en la misión, visión, ejes, objetivos y metas, que será actualizada al menos cada 5 años para responder oportunamente a los desafíos y tendencias del entorno. Para la formulación y actualización del Plan de Desarrollo Estratégico se tendrán en cuenta el diagnóstico del medio externo y el estado del desempeño institucional, incluyendo las expectativas y necesidades de: postulantes, estudiantes, egresados, académicos,

funcionarios, directivos, empleadores, empresas, actores sociales vinculados, entes reguladores y organismos del Estado.

- **Planes de Desarrollo de Facultades:** Las Facultades formularán Planes de Desarrollo para sus respectivas áreas disciplinarias y proyectos académicos, alineándose con la estrategia institucional y atendiendo las condiciones de su entorno específico. Los Planes de Desarrollo de Facultades tendrán la misma duración que el Plan de Desarrollo Estratégico institucional, se estructurarán con los mismos ejes y sus iniciativas deberán tributar expresamente a los objetivos estratégicos institucionales.
- **Planes de Desarrollo de Carreras, Magister y Doctorados:** Todos los programas académicos conducentes a títulos o grados deberán formular un Plan de Desarrollo propio, en concordancia con los correspondientes Planes de Desarrollo de Facultad y con los lineamientos estratégicos institucionales. Los Planes de Desarrollo de Carreras, Magister y Doctorados incluirán las definiciones del perfil de egreso, de los objetivos formativos y del desarrollo de la planta académica docente.
- **Planes Especiales para proyectos e iniciativas emergentes:** En caso de existir un proyecto o iniciativa no contemplado oportunamente en los Planes de Desarrollo o en los Planes Operativos Anuales, se deberá presentar, para su consideración por parte de las autoridades institucionales, un Plan Especial que indique el alcance, los objetivos, actividades, plazos, recursos, resultados comprometidos, indicadores y medios de verificación del logro de los resultados, y que además especifique la forma en que tributará al los ejes y objetivos del Plan de Desarrollo Estratégico vigente.
- **Aprobación formal de los planes:** La formulación y actualización de los planes deberá ser aprobada y visada por las autoridades de la universidad, de acuerdo con el siguiente esquema:
 - Plan de Desarrollo Estratégico: Junta Directiva
 - Planes de Desarrollo de Facultades: Decano, Vicerrectoría de Aseguramiento de Calidad.
 - Planes de Desarrollo de Carreras, Magister y Doctorado: Vicerrector Corporativo responsable.
 - Planes Especiales: Rector

De igual forma, para su aprobación, todos los planes deberán contar con la revisión de la Vicerrectoría de Administración y Finanzas y de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad.

- **Seguimiento y Control de Cumplimiento:** Las autoridades de cada unidad académica o administrativa serán las responsables de asegurar el cumplimiento de las acciones definidas en sus respectivos planes. La Vicerrectoría de Aseguramiento de Calidad, a través de la Dirección de Planificación y Estudios, tendrá como responsabilidad el seguimiento del estado de avance de las metas y acciones de los planes, generando para ello reportes periódicos.
- **Evaluación:** La evaluación del nivel de cumplimiento de cada uno de los planes se realizará considerando dos dimensiones:
 - **Metas:** grado de avance en el cumplimiento de las metas y objetivos, medido a través de la brecha de cumplimiento de indicadores de desempeño institucional formalmente definidos en la etapa de formulación del plan.
 - **Acciones:** grado de avance de la ejecución de las actividades definidas para el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con los productos, resultados y plazos definidos en la formulación del plan. El cumplimiento de las acciones debe ser respaldado con evidencia verificable.
- **Monitoreo Interno y Externo:** La universidad deberá mantenerse al tanto de las variaciones y tendencias del entorno y del su funcionamiento interno, identificando oportunamente fenómenos que puedan impactar la estrategia institucional, incidir en el cumplimiento de los objetivos o afectar el normal desarrollo del proyecto universitario. Para ello:

- Se debe realizar un monitoreo permanente del desempeño institucional, especialmente aquellos los procesos y variables considerados críticos para la operación académica y administrativa.
- Se debe realizar un seguimiento y prospección permanente del entorno social, político, económico, cultural, ambiental, tecnológico y regulatorio, así como de las tendencias y desafíos de la educación superior nacional e internacional.
- **Ajustes y actualizaciones a los planes:** A partir de la información que se genere de los procesos de control de cumplimiento, evaluación y monitoreo (interno y externo), se efectuarán ajustes o actualizaciones a los planes, ya sea para asegurar el cumplimiento de las metas, responder adecuadamente a nuevos desafíos del entorno o bien, resguardar el correcto desempeño de los procesos claves de la institución. Toda actualización deberá ser aprobada o visada por las mismas instancias que participaron en su formulación original.
- **Coordinación y apoyo técnico para la gestión de la planificación:** Sin perjuicio de las atribuciones y responsabilidades de las autoridades académicas y administrativas de la universidad, le corresponderá a la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad coordinar y brindar apoyo técnico para la correcta aplicación de la planificación institucional. Para ello:
 - Definirá las pautas y procedimientos para los procesos de planificación: formulación, seguimiento, actualización, evaluación, cierre.
 - Brindará apoyo técnico para la formulación de los planes, mediante la asesoría directa o mediante la elaboración de documentos con orientaciones metodológicas.
 - Proveerá información oficial de los indicadores institucionales, tanto para determinación de las líneas de base como para la evaluación del cumplimiento de metas.
 - Coordinará el control de cumplimiento de los planes de desarrollo y operativos.
 - Coordinará las evaluaciones intermedias y finales de los planes.
 - Realizará el monitoreo interno y externo de la estrategia institucional, desarrollando un sistema de información institucional y un conjunto de reportes y estudios.
 - Brindará orientaciones y apoyo técnico para el desarrollo del monitoreo interno y externo de las estrategias de las Facultades e Institutos.
 - Administrará un sistema informático para el registro y seguimiento de los planes.

SISTEMA DE PROCESOS.

La política de aseguramiento de la calidad orienta su quehacer hacia una gestión basada en procesos, los que 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.

A través de los procesos del sistema de aseguramiento interno de calidad se sistematiza, evalúa y lleva a cabo el seguimiento y mejora continua de los procesos críticos para la institución, con el fin de dar garantía pública de éstos, con especial énfasis en los resultados de aprendizaje, basados en la transparencia y en una oportuna rendición de cuentas interna y externa.

La implementación del sistema busca promover y fortalecer una cultura de calidad contando con la participación de todos los colaboradores que son responsables – a través de su desempeño – de los

resultados de la Institución. El sistema comprende un trabajo sistemático, estructurado y continuo sobre la calidad, en términos de su diseño, evaluación y mejora, abarcando criterios y estándares de calidad internos y externos.

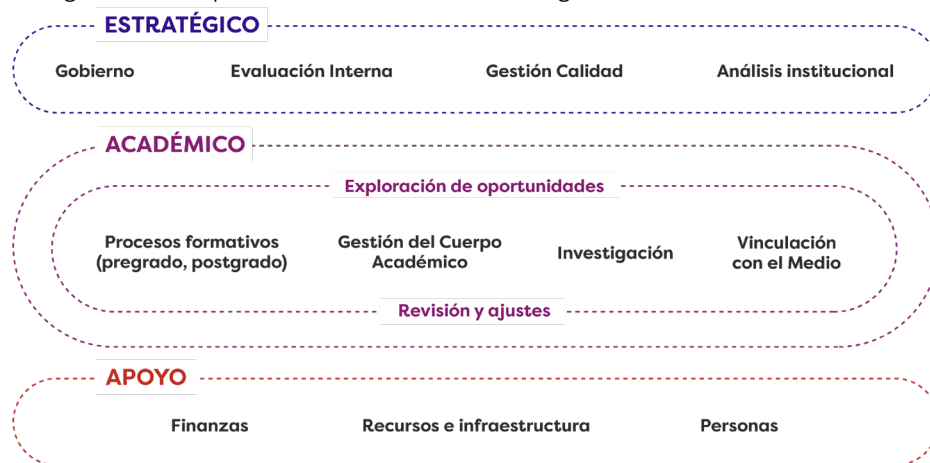
El alcance del sistema de procesos considera todos los niveles de formación por la universidad -Pregrado y Postgrado - así como su cuerpo académico, actividad de investigación y vinculación con el medio, y los procesos de apoyo que permiten garantizar la correcta implementación de los otros ámbitos del sistema. Se aplica a todas las unidades y sus colaboradores, y está diseñado acorde a estándares internacionales del Espacio Europeo de Educación Superior. Los criterios empleados son:

- Foco en el Resultado: los procesos y dispositivos deben responder y asociarse a los resultados/productos esperados.
- Análisis Crítico: los procesos y dispositivos deben considerar un seguimiento continuo en la implementación que permita – a través de un análisis - identificar debilidades y oportunidades de mejora para el dispositivo.
- Garantía de la Información: los procesos y dispositivos deben garantizar recogida, sistematización y registro de la información relevante para la gestión y sus resultados.
- Mejora Continua: los procesos y dispositivos deben considerar el desarrollo de mejora continua, buscando corregir las debilidades/dificultades encontradas en su implementación y que tienen impacto en el funcionamiento/resultado de éstos.

En este componente se sistematizan los procesos en tres grandes ámbitos, a saber:

- Estratégico: Aquellos asociados a la estrategia institucional y que afectan a la institución en su totalidad. Su objetivo se relaciona con la definición y control de metas de la organización, políticas y estrategias.
- Académico: Relacionados directamente con las actividades de formación, investigación y extensión que realiza la Universidad.
- De Apoyo: En relación con todas aquellas actividades que tienen por objetivo facilitar el desarrollo de los procesos estratégicos y académicos.

Figura N°3: Mapa de Procesos Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad



Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad

Para ello se establece un inventario de los procesos identificados, y codificados para la posterior documentación, caracterización y sistematización.

El principal objetivo es asegurar que los objetivos de calidad definidos por la Institución se implementen en todos los niveles de la organización, así como que los responsables de los procesos dispongan de un sistema de aseguramiento de calidad que permita analizar el desarrollo y resultados de los procesos institucionales, permitiendo definir y gestionar acciones de mejora continua de la calidad de estos y sus resultados.

PROGRAMA DE EVALUACIÓN PERMANENTE (PEP).

El Programa de Evaluación Permanente (PEP) es un conjunto de mecanismos que permiten registrar, evaluar, mejorar y dar cuenta de las capacidades institucionales y de cada unidad, para lograr los desempeños esperados a nivel de facultades, carreras y programas.

Se trata de mecanismos, interrelacionados que permiten relevar ciertos procesos críticos, que constituyen una oportunidad de monitoreo y anticipación de desviaciones eventuales, con especial consideración del desarrollo del modelo educativo de la Universidad y los desafíos que este involucra. Los mecanismos considerados en este programa son:

- Diagnóstico Académico: Proceso de revisión temprana de los niveles de cumplimiento de los criterios de calidad (internos y externos) en la implementación de nuevos programas o carreras, con el fin de verificar la disponibilidad de condiciones de operación e implementación del plan de estudio autorizado.
- Auditoría Académica: Proceso que permite verificar el grado de cumplimiento de las Unidades Académicas sobre los criterios de evaluación externos (agencias acreditadoras nacionales e internacionales) e internos (requerimientos específicos) para programas académicos de pre y postgrado, con el fin de identificar aspectos que requieran ajustes para mejorar su desempeño.
- Planes de Mejora: Ejercicio de análisis crítico que permite proponer y formular acciones de mejora que respondan a superar debilidades o brechas detectadas. Estos se llevan a cabo a nivel de carreras y se articula con el proceso de formulación, validación, implementación y evaluación de planes de mejora, el cual establece criterios y actividades críticas para la formulación, validación, implementación y evaluación de planes de mejora que permitan orientado a alcanzar los objetivos propuestos en torno a debilidades detectadas y/o implementar oportunidades de mejoramiento frente a brechas en procesos, resultados u otros criterios de calidad. Se lleva a cabo un seguimiento y evaluación periódica de los planes que permite actualizar, ajustar y evidenciar su grado de cumplimiento para el logro de la mejora continua.
- Autoevaluación para Certificación/Acreditación Externa: Coordinar y acompañar a las carreras en el desarrollo de los procesos de certificación externa, tanto nacionales e internacionales, con el fin de dar fe pública de la calidad de los programas ofrecidos.

ANÁLISIS INSTITUCIONAL.

Este componente aglutina el levantamiento, sistematización, gestión y análisis de información e indicadores de gestión y de resultados en los distintos ámbitos de la Universidad, como son docencia, investigación, vinculación con el medio, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones en todos los niveles organizacionales. Lo anterior, a partir de la entrega de información confiable, oportuna y pertinente para favorecer la eficacia institucional. En su ámbito de acción está el diseño y validación de

indicadores, así como del análisis del contexto (otros organismos de Educación Superior nacionales y del extranjero) para el diseño y propuesta de estándares de calidad.

El componente se orienta a apoyar y gestionar los siguientes procesos:

- Gestión y análisis de información cuantitativa y cualitativa para contribuir a la toma de decisiones efectiva en todos los niveles de la organización.
- Provisión de estudios prospectivos para el desarrollo institucional, incluyendo oferta académica, desarrollo de sedes, análisis financiero, requerimientos de académicos, infraestructura, bibliografía y otros.
- Apoyo a los procesos de planificación estratégica y desarrollo institucional a partir de la generación del levantamiento, procesamiento, interpretación y análisis de información relevante para la toma de decisiones, de acuerdo con las dimensiones establecidas en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad SAIC.
- Elaboración de reportes sobre indicadores críticos de desempeño institucional en los ámbitos académicos y de gestión para apoyar la toma de decisiones en los niveles estratégico, táctico y operacional.
- Análisis y estudios de tendencia en educación superior y comparación de instituciones a partir de información pública consolidada y levantamientos propios.
- Sistematización, validación y distribución de información corporativa de tipo académico e institucional a organismos reguladores, rankings nacionales e internacionales, medios de comunicación, así como audiencias internas y externas.
- Apoyo en el diseño de una arquitectura de gestión de información institucional, acoplada a los sistemas de gestión de información corporativos.
- Contribución al diseño de mecanismos de aprendizaje institucional.
- Prospección de buenas prácticas internacionales para el mejoramiento de indicadores corporativos.

A través del Sistema de Recogida de Información - conjunto sistemático y reglado de acciones de medición periódicas y análisis cualitativos a partir de la interacción con actores claves, y en todos los niveles de los distintos procesos del quehacer universitario- se busca proporcionar información sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, de la calidad de los servicios, de los niveles de satisfacción, constituyendo un insumo y para robustecer la adecuada toma de decisiones en todos los niveles, generando la posibilidad de mejora en los procesos.

Con Análisis Institucional se busca, dar respuesta a los requerimientos de información y análisis de datos que son propios del área de análisis institucional, sino además incorporar una perspectiva integral a los procesos, donde el análisis institucional cumple un rol de articulación y canalización de información pertinente para una toma de decisiones basada en evidencia.

ESTRUCTURA DE APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD.

Para una adecuada implementación del Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chile, se ha dispuesto como entidad responsable a la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, la cual cumple un rol de articulador 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. Desde esta Vicerrectoría y sus unidades dependientes³, se desarrollan estrategias con las distintas unidades de la universidad para fortalecer los procesos y mecanismos, que permitan velar por los resultados propuestos para el desarrollo institucional, así como los criterios y estándares nacionales e internacionales.

Al trabajo de esta unidad de carácter centralizado y sus estructuras dependientes, se agregan comités de calidad de facultad y coordinaciones de aseguramiento de la calidad por facultad, permitiendo con ello que la lógica de equivalencia y transferencia de los mecanismos que se encuentra a la base del modelo para tenga un despliegue integral en toda la institución.

³ Comprende las siguientes Direcciones: Planificación y Estudios; Gestión de la Calidad, Evaluaciones Internas y Análisis Institucional.