



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

Política Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad UTEM

Calidad UTEM: Compromiso público con la excelencia

DIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS INSTITUCIONAL Y DESARROLLO ESTRATÉGICO



Contenido

I.	PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	2
II.	ANTECEDENTES.....	4
III.	DEFINICIÓN DE CALIDAD	7
IV.	ENFOQUE DE LA POLÍTICA	9
V.	PRINCIPIOS	10
VI.	DEFINICIÓN DE MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	13
VII.	PROPÓSITOS.....	14
VIII.	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN.....	15
IX.	ALCANCE DE LA POLÍTICA.....	17



I. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

La Universidad Tecnológica Metropolitana es una institución de Educación Superior del Estado de Chile, acreditada en Nivel Avanzado en las áreas de Gestión Institucional, Docencia de Pregrado y Vinculación con el Medio.

Fundada en 1993, es integrante del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH) y del Consorcio de Universidades del Estado de Chile (CUECH), prestigiosas entidades que agrupan a las casas de educación superior públicas y tradicionales de nuestro país. Además, es miembro activo de la Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL).

Tiene como misión:

“Contribuir al progreso de la sociedad y al desarrollo sustentable de la Región Metropolitana y del país, a través de la investigación, creación y transferencia del conocimiento y la formación integral de personas a lo largo de la vida, en el ámbito preferentemente tecnológico y con un fuerte sentido de responsabilidad social. Buscamos desarrollar en cada persona de la comunidad el compromiso con la ética y los valores democráticos, así como la capacidad y la pasión para trabajar de manera colaborativa, creativa y efectiva para el mejoramiento de la sociedad chilena y de la humanidad”.

Nuestra visión, es

“Ser reconocida por su compromiso con el desarrollo sustentable, su sello tecnológico e innovador y la responsabilidad social de nuestra comunidad, a través de una formación de calidad e integral a lo largo de la vida y su contribución a la generación y aplicación del conocimiento para el progreso de la sociedad”.

En las áreas del conocimiento de Administración y Economía, Diseño y Arquitectura, Construcción, Ciencias e Ingeniería la UTEM ofrece un total de 27 carreras de pregrado y un 1 programa de bachillerato. En materia de postgrado, actualmente cuenta con una oferta de 7 programas de magister (5 profesionales y 2 académicos) y un doctorado. A su vez, cuenta con tres campus y el Edificio de Ciencia y Tecnología (ECT-UTEM) en la Región Metropolitana y una matrícula total de más de 8 mil quinientos estudiantes de pregrado,

quienes se caracterizan por ser mayoritariamente de sexo masculino (56% en 2022). Si bien esta característica ha sido constante en la historia de la Universidad, en 2021 hubo un aumento en el ingreso de estudiantes mujeres en todas sus facultades. Para el caso del posgrado, la matrícula 2022 corresponde a 137, con una composición mayoritariamente masculina (67,2%).

Respecto de la forma de ingreso a las carreras de pregrado, la principal vía corresponde a la PSU con un 75% del total, la que desde 2017 ha experimentado una baja, producto del aumento en el ingreso por vías especiales, visualizándose en 2022 un 15,5% de ingreso de estudiantes vía NEM 450.

Por otra parte, el porcentaje de estudiantes con gratuidad ha aumentado en el tiempo, alcanzando el 65,1% de la matrícula total en 2022. Se debe recordar que la asignación de la gratuidad recae sobre las y los estudiantes que pertenecen a los primeros seis deciles de ingresos de la población, destacándose además que, para el caso de la UTEM, el 74% de las y los jóvenes que ingresaron en primer año son primera generación de estudiantes universitarios a nivel familiar.

En este contexto, la Universidad Tecnológica Metropolitana se ha trazado como desafío avanzar en el camino hacia la excelencia, asumiendo la gestión y el aseguramiento de la calidad como procesos estratégicos continuos y permanentes, que permiten potenciar una cultura de calidad, incorporando a todos los procesos institucionales las cuatro etapas del ciclo de Deming: planificar, ejecutar, verificar y actuar.

Esta política de calidad institucional busca proporcionar los lineamientos necesarios para articular acciones de mejora continua, que nos permitan entregar garantías de calidad a nuestros estudiantes, sus familias y a la comunidad en general; además de enfrentar los nuevos desafíos que nos demanda el sistema y su nuevo marco legal nacional amparados en la Ley de Educación Superior 21.091 y Ley de Universidades Estatales 21.094.

II. ANTECEDENTES

A nivel de sistema

Chile es uno de los países pioneros, a nivel latinoamericano, en la instalación de procesos de Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior. A partir de 1990, se situaron los primeros mecanismos de licenciamiento de instituciones de educación superior (IES); luego, en 1999, se dio inicio a procesos experimentales de acreditación de programas e instituciones, y, a partir de 2006, a procesos de acreditación formal (Lemaitre, 2015).

Como consecuencia de lo anterior, se produjeron avances importantes en la definición, generación, difusión y puesta en valor de información crítica producida por las instituciones, donde el Estado comenzó a jugar un rol importante como garante de la información que, bajo la forma de datos de interés institucional y social, empezó a ser entregada por éstas a nivel público. Esto a su vez relaciona directamente con uno de los focos que han adoptado las instituciones de los países de la OCDE en materia de calidad.

Asimismo, y como complemento obligado del afianzamiento de los sistemas de aseguramiento de la calidad, se institucionalizaron prácticas periódicas de “*accountability*” o rendición pública de cuentas acompañadas del precepto de transparencia y acceso público a la información.

La institucionalización de procesos de gestión que han abogado por una mayor transparencia y por dar garantías públicas de calidad han llevado a las instituciones a incorporar, diversos tipos de innovaciones a su quehacer, poniendo énfasis en una gestión basada en evidencia. Entre tales innovaciones están: (i) la creación y consolidación de unidades organizadas en torno a las áreas de Planificación y Desarrollo Estratégico, y Análisis Institucional, seguidas –más recientemente– por unidades formales de Aseguramiento de la Calidad; (ii) la incorporación y habilitación de equipos técnicos y/o profesionales especializados en la provisión y procesamiento de la información y en la capacitación y acompañamiento de los equipos intermedios de gestión y academia, en general, en materias de calidad; (iii) el desarrollo de sistemas, mecanismos e instrumentos de aseguramiento de la calidad –tales como aquellos contenidos en los conceptos de auditorías académicas, planes de mejora, mediciones de impacto por áreas misionales, evaluación de medio término y final de perfiles de egreso, encuestas de satisfacción de usuarios, entre muchos otros que, de manera creciente, perfilan los nuevos intereses y preocupaciones de las instituciones, (iv) la formalización de planes institucionales, la

generación de indicadores de resultado y su consecuente asociación con los mecanismos aseguramiento de la calidad cierran el círculo.

En el nivel de carreras, los mecanismos implementados a través de procesos de acreditación y certificación de calidad han contribuido a un mayor ordenamiento de su gestión y a la mejora de sus procesos. En cuanto a los procesos de enseñanza – aprendizaje, los mecanismos de calidad han contribuido, de un lado, a una mejor definición de los procesos conducentes al diseño y actualización curricular y evaluación del currículo; a la revisión periódica de los planes de estudio y su mejor adecuación en el nivel de aula a través de la actualización de contenidos, metodologías y mecanismos de apoyo a los estudiantes. De otro lado, en tanto, la creación de unidades especializadas para la mejora de la docencia –acompañada de las prácticas periódicas de evaluación docente—ha llevado a la profesionalización de la docencia y a la mejora de su efectividad.

Un impacto no menor en el desarrollo de las innovaciones antes mencionadas ha tenido la promulgación de las leyes N° 21.091 y 21.094 que definen y regulan la Educación Superior. Entre sus aportes destacan la obligatoriedad de la acreditación institucional para todas las Instituciones de Educación Superior (IES); la incorporación de nuevas dimensiones de acreditación a nivel institucional (Gestión estratégica y recursos institucionales y Aseguramiento interno de la calidad); y la acreditación integral, que involucra la evaluación de todas las funciones y niveles formativos de la institución.

Para el caso de las universidades del Estado, destaca el requerimiento definido en la Ley 21.094 respecto de la existencia de una unidad u organismo interno que coordine e implemente los procesos de gestión, evaluación, aseguramiento de la calidad y acreditación. La ley releva el interés por las estructuras de aseguramiento de la calidad que deben existir, en cada una de las Universidades estatales, a fin de fortalecer su capacidad de responder a las demandas de aseguramiento de la calidad y rendición pública de cuentas.

En síntesis, entre los desafíos que enfrenta hoy el sistema de educación superior, y en particular las universidades, se encuentran la revisión, reflexión y sistematización de los procesos de mejora y reformas implementadas por ellas a partir de lo que la ley demanda, a fin de que este ejercicio pueda representar un aporte para el sistema en su conjunto; hasta ahora, las mejoras sólo habían sido consideradas como asuntos internos de cada institución.

A nivel Institucional

El desarrollo del aseguramiento y la gestión de calidad ha ido incrementándose gradualmente en la Universidad. Los resultados en esta materia, expresados en procesos de acreditación, no solo se respaldan por el incremento lineal de un año adicional en la acreditación institucional desde 2010 en adelante, sino también en los resultados obtenidos en los procesos de evaluación externa de carreras, considerando que el 100% de ellas fue acreditada en el período 2016-2020.

Hasta antes de la entrada en vigencia de esta Política, el sistema de aseguramiento de la calidad y su organización se encontró radicado en las propias áreas y unidades académicas y de gestión. Al respecto, la evidencia mostró que esta estrategia fue útil y favoreció la instalación de la calidad de manera transversal en la Universidad, aunque con distintos niveles de logro.

En esta línea, la reflexión institucional generada en el último proceso de autoevaluación, sumado a las nuevas exigencias del entorno y el reconocimiento de la madurez institucional alcanzada en la materia, favorecen la profundización de un enfoque de carácter integral, sobre la base de un sistema de aseguramiento de calidad que procure encaminar a la Universidad hacia un nivel de gestión de excelencia. En este contexto, como resultado del proceso autoevaluativo, se consideró necesario - por un lado- que la institución analice la implementación de un modelo de gestión institucional que asegure la sustentabilidad en todas las áreas, mediante el uso de estándares de calidad definidos. Por otra parte, se concluyó que es requerido consolidar el aseguramiento de la calidad con estándares de excelencia mediante el fortalecimiento del sistema existente y el diseño de una organización institucional que asuma la responsabilidad de articularlo.

III. DEFINICIÓN DE CALIDAD

La definición de Calidad adoptada por la Universidad se encuentra contenida en su Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2021-2025 (p.21), la que para efectos de esta política será entendida como:

1. Un principio fundamental de un sistema orientado hacia el logro de la excelencia y los fines y propósitos institucionales, así como a la consecución de un alto nivel de cumplimiento de los criterios y estándares definidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.
2. Su despliegue al interior de la Institución debe ser integral, permanente y de carácter sistemático, implementada en ciclos de mejora continua que operen en todas las áreas del quehacer institucional, comprendan todos los niveles y abarquen a la totalidad de la comunidad universitaria que la compone.

El enunciado anterior pone énfasis en dos aspectos complementarios de la calidad que distingue la calidad interna y la calidad externa.

El rumbo que adopta la Universidad en materia de aseguramiento interno de la calidad es el de una gestión que busca velar por, demostrar y evidenciar el ejercicio de la calidad en todos y cada uno de los componentes de su quehacer misional, a través de mecanismos, métodos, protocolos, acciones y procedimientos creados para ello, así como por medio de la optimización de los ya existentes.

En cuanto a la calidad externa, esta se centra en el cumplimiento de estándares definidos por la regulación nacional e internacional, que permiten a la institución, responder a los desafíos propuestos por el sistema nacional de aseguramiento de la calidad (Ley 21,091 y Ley 21,094). A través de ellos se busca entregar garantías a los estudiantes, entorno y a la comunidad UTEM en general, de la mejora en su gestión, sobre la base de un sistema de educación superior crecientemente competitivo.

Esta definición institucional ampliada de calidad toma forma y fondo a través de la relación, compromiso, participación, articulación y trabajo colaborativo entre todas las unidades institucionales, lo que incluye a la Rectoría, Vicerrectorías, Facultades, y a todas y cada una de las unidades y personas que la componen.

Esto significa que la UTEM debe ser capaz de garantizar, a través de ciclos continuos y sistemáticos de mejora, el logro de altos estándares de excelencia en todo su quehacer



institucional y en todos los niveles que la componen; siendo con ello capaz de responder a los estándares externos que la rigen, así como también a la obtención del logro y consecución de las metas que ella se ha propuesto internamente, disponiendo para ello de los recursos que sean necesarios.

Por último, la UTEM asume que el aseguramiento de la calidad es un concepto que, de por sí, es un reto, donde no se puede ignorar la complejidad de moverse en un continuo de evaluación con propósitos que apuntan a la mejora, pero que también requiere de resultados que se reflejan en la rendición de cuentas (*Accountability*).

IV. ENFOQUE DE LA POLÍTICA

Esta política es parte fundamental de los elementos e instrumentos que componen el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad Institucional UTEM. El enfoque operativo que esta política posee es el de una gestión de la calidad institucional basada en procesos y ciclos de mejora continua propuesto por Edwards Deming. A su vez, el enfoque teórico bajo la cual se cimienta corresponde a una perspectiva teórica mixta que mezcla una mirada desde la teoría de las organizaciones y el funcionalismo-estructural de la teoría de sistemas de N. Luhmann. A este respecto, se entiende a la UTEM como una unidad que está en constante relación con estímulos/desafíos tanto internos como externos a ella, los que pueden gatillar cambios con los que ella debe interactuar, relacionarse y adaptarse. Es así una organización que en su propio operar debe ser capaz de generar los elementos necesarios para que el aseguramiento de la calidad sea un modo de actuar institucional integral, que la distinga del resto de las Universidades, así como también sistémico, es decir que todas sus funciones, estructuras y quienes componen la Institución, están relacionados entre sí, por lo que son también corresponsables en el logro de las metas que la UTEM se proponga.

V. PRINCIPIOS

El aseguramiento de la calidad UTEM tiene como principios que la rigen, los siguientes:

- **Transparencia**

Toda acción institucional, independiente de la unidad que la realice, deberá estar amparada en la capacidad de mostrar con claridad el proceso mediante el cual se logran los resultados. A su vez, a todas las unidades que componen la institución, sean estas de nivel central o de nivel de facultades, les es atingente el poder generar, demostrar, y poner a disposición de forma rápida, clara, eficiente y pertinente, información de calidad que responda a las necesidades, tanto internas como externas, como una manera de velar por la transparencia de sus procesos y resultados.

- **Enfoque Sistémico**

El aseguramiento de la calidad en UTEM será entendido como sistémico desde dos perspectivas, partiendo siempre de la base que, para ambas, la interconectividad de las unidades que la componen y el equilibrio entre la eficiencia y la eficacia de los procesos son fundamentales para el desarrollo de la mejora continua. La primera de ellas considera a la UTEM como una entidad inserta en un sistema de educación superior, el que posee actores con los que requiere necesariamente relacionarse, establecer vínculos estables y dinámicos que la desafíen y a la vez potencien constantemente al cumplimiento de estándares de excelencia. La segunda, se relaciona con que internamente, y en el propio operar institucional, la UTEM debe generar las condiciones, tanto materiales como simbólico- culturales, que le permitan demostrar que el aseguramiento de la calidad es una forma de actuar que la caracteriza y diferencia de su entorno, permitiéndole -de esta manera- avanzar hacia la excelencia de su quehacer, considerando para ello su propia historia y avances.

- **Transversalidad**

El aseguramiento de la calidad será transversal a toda la institución, es decir, todas las áreas, unidades, facultades, direcciones, vicerrectorías y en particular todos y cada uno de quienes trabajan en ellas son, bajo este principio, corresponsables

permanentes del éxito y del logro de metas institucionales tanto internas como externas y del trabajo que la UTEM proyecte para alcanzar la excelencia.

- **Articulación Institucional**

El aseguramiento interno de la calidad institucional exige a la UTEM aumentar los desafíos en el ámbito del trabajo colaborativo, interdisciplinario, propositivo y constructivo. Para ello, la articulación desde una perspectiva de calidad implicará la necesaria unión y mayor enlazamiento entre quienes componen la institución, propendiendo a la realización de un trabajo armónico, cuya orientación principal será la mejora continua en todos los niveles institucionales, utilizando para ello los mecanismos que ella defina a través de reglamentos y normativas. A través de la articulación será factible potenciar el logro de los propósitos declarados en la misión y visión de la universidad, a través del mejoramiento continuo en sus respectivos ámbitos de acción, incluyendo la rendición de cuentas como mecanismo de transparencia y evaluación para la retroalimentación de acciones vinculadas a elevar los estándares con los que actualmente se trabaja.

A su vez, la articulación corresponde a una fase de institucionalización de un sistema de aseguramiento de la calidad, orientado a lograr mayor sinergia y coherencia para la mejora continua, buscando así contribuir a la autorregulación de la calidad en todas las dimensiones de su quehacer, considerando para ello un foco interno y un foco externo.

- **Trabajar con evidencia**

El uso de evidencia puede convertirse en una ventaja competitiva y de valor estratégico, de acuerdo con el valor que las autoridades les den frente a sus desafíos. Cuando esa valoración es alta, la institución potenciará las condiciones para favorecer que las autoridades y directivos tomen decisiones en base a esa información. En el marco de la experiencia acumulada por la Universidad en este contexto, el Programa de Evidencia para una Gestión de Calidad (PROGES) tiene como objetivo el contribuir al desarrollo de una gestión estratégica de calidad en la Universidad Tecnológica Metropolitana, mediante la implementación de procesos sistemáticos de generación y reporte de información, que permiten que los directivos dispongan de esta y la utilicen para tomar decisiones sustentadas en evidencia confiable, y apuntar, con esto, al logro de los desafíos de desarrollo de la institución.

- **Mejora Continua**

El ciclo de mejora continua adoptado por la UTEM, y que deberán adoptar todas sus unidades de manera transversal (y en todos sus niveles organizacionales), se basa en el método implementado por el autor Edwards Deming, correspondiente al denominado Ciclo de Deming¹, el que se compone de cuatro pasos: Planificar, Ejecutar, Verificar y Actuar.

- Planificar: Es la primera etapa del ciclo de Deming y es donde se identifican debilidades que requieren ser superadas, se crean objetivos para superarlas y se designan las acciones para lograr dichos objetivos.
- Ejecutar: Es la segunda etapa del ciclo y corresponde concretamente en trabajar en los cambios para lograr los objetivos planteados, bajo instrucciones y directrices previas que permitan un trabajo articulado.
- Verificar: Transcurrido un periodo de tiempo previamente definido desde que se comienzan a hacer las actividades, en la tercera etapa del ciclo de Deming se procede a evaluar los resultados para cada objetivo. De este análisis se comprueba la eficiencia y eficacia de las acciones tomadas.
- Actuar: En la “última” etapa del ciclo de Deming se toman decisiones con base en el aprendizaje obtenido. Si hubo fallas, se definen acciones correctivas. Si, por el contrario, los resultados fueron óptimos, se documentan dichos cambios y se integra dentro de los procesos que la institución requiera implementar.

- **Rendición de cuentas/Accountability**

Es un proceso proactivo a través del cual los responsables de las metas institucionales informan, justifican y demuestran avances y resultados de sus planes de acción, a fin de dar cuenta de los logros alcanzados de su gestión en relación a los objetivos estratégicos planteados por la Universidad. El accountability desde la lógica de la rendición de cuentas y como parte de los valores de la política de calidad UTEM, tiene un carácter de proceso, en donde la generación de información permitirá regular las expectativas en relación al logro de las metas, y se realizará con el fin de potenciar las estrategias de autorregulación institucional.

VI. DEFINICIÓN DE MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La gestión por sí sola no asegura calidad, y para ellos resulta necesario implementar un Sistema interno de Aseguramiento de Calidad. Para el caso de la UTEM, este se despliega a través de 4 componentes, que orientan el quehacer de las diferentes unidades, mediante la instalación del ciclo de Deming y la gestión por procesos, permitiendo asegurar el desarrollo de la mejora continua, permanente y sistemática.

Considerando lo anterior, para un desarrollo eficiente de la gestión institucional, el Sistema de gestión y Aseguramiento de la calidad se articula con el Sistema de Gestión Estratégica, a través de los diversos mecanismos de planificación, gestión y seguimiento, existentes y en desarrollo actualmente en la institución.

Para esto, además, los mecanismos de aseguramiento de la calidad (normativas, metodologías, protocolos, herramientas e instrumentos institucionales) deben articularse con las diversas iniciativas de calidad, actualmente en desarrollo en cada una de las vicerrectorías, mediante una estrategia clara y difundida a la comunidad universitaria, entregando el soporte necesario a las acciones que se deban desarrollar de manera sistemática en el tiempo y que permitan garantizar el cumplimiento de los compromisos, los criterios y estándares de la calidad internos y externos, a los cuales adhiere el sistema de Gestión y aseguramiento de la calidad UTEM.

Los mecanismos de aseguramiento de la calidad deben ser capaces de abarcar todo el quehacer institucional –en sus distintos componentes misionales y funcionales– en un contexto de largo, mediano y corto plazo, así como también en los niveles estratégico, táctico y operativo.

En términos concretos, las distintas unidades deberán trabajar de manera articulada y colaborativa, permitiendo con ello dar respuesta a las metas contenidas, asumiendo que serán responsables de procesos específicos para ello.

VII. PROPÓSITOS

El propósito de esta política es orientar y contribuir al mejoramiento de la calidad de todas las acciones que se desarrollan en la Universidad, sean éstas relacionadas a los ámbitos de la academia, administración, de investigación, de vinculación con el medio u otras, por medio de directrices claras y de un Sistema Integral de Gestión y Aseguramiento de la Calidad; que permita obtener resultados sistemáticos, permanentes, coherentes, integrales y transversales en la institución en todas las unidades de la institución.

La finalidad es impulsar la mejora continua dentro de la Universidad y, en consecuencia, la efectividad de las estructuras, los procesos y resultados, para lo cual se pretende:

- Impulsar la mejora continua a través de la articulación entre los procesos de planificación estratégica y aseguramiento de la calidad, mediante el uso eficiente de los recursos para alcanzar los estándares acordados interna y externamente.
- Crear instancias de estandarización institucional, que permitan definir e implementar las políticas, procesos, normativas y mecanismos de aseguramiento de la calidad necesarios para impulsar la mejora continua en todas las unidades que la componen.
- Expresar su compromiso con el desarrollo de acciones que permitan dar cumplimiento a los requisitos aplicables en materia de aseguramiento de la calidad, definidos tanto interna como externamente, sean estos legales, reglamentarios, normativos, u otros.
- Gestionar el quehacer y la toma de decisiones de todas las unidades que componen la institución, sean estas de nivel central o de facultades, a través del uso constante, responsable y sistemático de la evidencia actualizada y pertinente que se encuentre disponible en la institución.
- Implementación de mecanismos de rendición de cuentas, orientados a la mejora continua, centrados en el monitoreo permanente del quehacer institucional y en el desarrollo de los ajustes necesarios para el cumplimiento de los desafíos institucionales (*accountability*).
- Orientar las acciones hacia la excelencia, dando cumplimiento a la misión de la formación integral de personas a lo largo de la vida, contribuyendo al progreso de la sociedad y al desarrollo sustentable de la Región Metropolitana y del país a través de la investigación, creación y transferencia del conocimiento.

VIII. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Esta política busca sentar los principios y lineamientos bajo los cuales se despliega en la universidad la gestión y el aseguramiento de la calidad, sobre la base de dos pilares fundamentales:

La gestión de calidad: Esta política delinea un modelo de gestión basado en dos metodologías, i) el ciclo de mejora continua de Deming y ii) la gestión basada en procesos. Las definiciones de instrumentos que se desarrollen en base a estas dos metodologías tendrán como foco principal el dar cumplimiento a los compromisos estratégicos y misionales de la institución. Su diseño e implementación, estará sujeto -en primer término- a los estándares externos de calidad que la Institución debe cumplir en el marco de la Ley 21.091 y las definiciones emanadas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), y si la Institución lo define, por alguna otra normativa nacional o internacional mediante la cual se pueda acreditar y certificar la calidad; y, en segundo término, a los desafíos internos asociados al cumplimiento de los propósitos y objetivos institucionales.

El aseguramiento de la calidad: La sola implementación de un modelo de mejora continua y gestión basada en procesos no genera cambios en las organizaciones. Es la información que se genera a partir de evaluaciones sistemáticas la que, al ser utilizada de forma adecuada como retroalimentación, y transformada en decisiones que ajustan el diseño y el funcionamiento, lo que potencia los procesos de mejora y genera resultados. A partir de esta premisa, se delinea un sistema de aseguramiento de la calidad conformado por componentes cuyo diseño considere como base los siguientes elementos y : i) el aseguramiento de la calidad debe formar parte de la cultura institucional y operar permanentemente, no sólo en los períodos de acreditación; ii) involucrar a todas las áreas académicas y administrativas, docencia de pregrado y postgrado, Investigación, Desarrollo, innovación y emprendimiento (I+D+i+e), vinculación con el medio y gestión institucional; iii) formar parte de las políticas y de la planificación de todos los niveles organizacionales; debe ser, por lo tanto, transversal en áreas y niveles; iv) poseer mecanismos formales cuyos resultados e impactos son seguidos, medidos, evaluados y retroalimentados; v) disponer de soportes profesionales especializados; vi) disponer de información oportuna, basada en datos fiables desde fuentes primarias seguras; y vii) debe ser orgánica, es decir, formar parte de la organización interna con definiciones claras en las unidades académicas y administrativas.

De esta manera, y como corolario de lo anterior:

- Esta Política busca sentar las bases para que la Universidad cuente con un diseño institucional que instrumentalice su funcionamiento mediante procesos de gestión y mejora continua hacia el logro de sus objetivos estratégicos y misionales, incorporando estándares de calidad que favorezcan el monitoreo y faciliten los ajustes orientados a elevar el desempeño institucional.
- Para el logro de lo anterior, se requieren mecanismos de control, disposición de información, rendición de cuentas, promoción y certificación de la calidad que operen sistémicamente para asegurar calidad.
- Todo lo anterior debe quedar plasmado en un diseño que integre –por un lado- el pilar de gestión de calidad con el de aseguramiento de la calidad –y por otro- los procesos de gestión y mejora continua en cada una de las distintas áreas y niveles institucionales.

IX. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La Política de Aseguramiento de la Calidad aplica para todas las unidades administrativas y académicas, centrales y de facultades de la UTEM, a partir del desarrollo de ciclos de mejora continua, lo que conlleva evaluación, seguimiento y monitoreo permanente, en el marco del cumplimiento de los desafíos internos institucionales y los externos propuestos por el sistema de Educación Superior.

Lo anterior considera el hacer partícipe y responsable a toda la comunidad universitaria, autoridades, cuerpo académico y funcionarios, como actores fundamentales de la calidad a nivel institucional, considerando la importancia que los desempeños individuales y colectivos tienen para el buen devenir institucional.



UTEM

UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

CALIDAD UTEM

Compromiso público con la excelencia

DIRECCIÓN GENERAL DE ANÁLISIS INSTITUCIONAL Y DESARROLLO ESTRATÉGICO