



# SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



## INTRODUCCIÓN

La Universidad Católica Silva Henríquez ha demostrado permanente a lo largo de su trayectoria un sustancial compromiso por una educación inclusiva y de calidad, participando en procesos de evaluación externa de manera voluntaria o cuando le ha sido requerido. Con este fin, desde su fundación ha venido estableciendo orientaciones y lineamientos para la consecución de la calidad en todas las áreas de su quehacer, generando así diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad. En la actualidad, la Universidad sigue avanzando en su compromiso con la excelencia de sus procesos, visibilizando e institucionalizando sus prácticas en esta materia a través de una Política de Aseguramiento de la Calidad<sup>1</sup> y del presente Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC).

El Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad ayuda a garantizar que la evaluación de la calidad de los procesos institucionales se lleven a cabo de manera sistemática y permanente en todas las áreas y niveles de la Universidad, con la finalidad de realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento de los propósitos institucionales, el mejoramiento continuo de dichos procesos y su certificación por agencias externas, de manera voluntaria cuando ello no sea obligatorio. Además, evalúa el grado de coherencia interna y pertinencia externa que los procesos y resultados institucionales evidencian respectivamente, proveyendo sustento a la gestión de la calidad de los procesos institucionales en todas las áreas y niveles de la organización.

<sup>1</sup> Resolución de Rectoría N°2020/085

## POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD UNIVERSIDAD CATÓLICA SILVA HENRÍQUEZ

Las instituciones de educación superior chilenas se encuentran actualmente enfrentadas a un entorno dinámico y complejo, que las compele a desarrollar su autonomía institucional e identitaria en un contexto de crecientes exigencias por dar cuenta ante sí y los demás, incluido el Estado, de la calidad de su quehacer interno. Consecuentemente, la nueva normativa que regula la Educación Superior, establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior e introduce cambios al sistema de acreditación<sup>2</sup>.

Esta preocupación por implementar iniciativas que cautelen la calidad de sus procesos no es algo nuevo para la Universidad Católica Silva Henríquez. Como institución católica y salesiana, la Universidad busca “cumplir sus funciones eficazmente”<sup>3</sup>, definiéndose en su Proyecto Institucional como una institución socialmente responsable que asume la excelencia y la calidad propias de la academia, de sus procesos, y de la vida universitaria, como aspectos centrales de su quehacer. Además, establece como su misión “el contribuir a la sociedad y a la Iglesia, a través del desarrollo integral de sus estudiantes y su aporte en los ámbitos de juventud, educación y desarrollo humano, mediante una docencia, investigación, innovación, creación y vinculación con el medio de calidad, en concordancia con su ideario formativo salesiano”<sup>4</sup>.

En este contexto, la presente Política de Aseguramiento de la Calidad pretende responder,

<sup>2</sup> Ley 21.091, 2018.

<sup>3</sup> Juan Pablo II, Ex Corde Ecclesiae, 1990.

<sup>4</sup> UCSH, Proyecto Institucional, 2020.

en lo suyo, con el compromiso establecido por la Universidad Católica Silva Henríquez por una educación inclusiva y de calidad, mediante el establecimiento de orientaciones y lineamientos para la consecución de la calidad en todas las áreas de su quehacer.

### PROPÓSITOS

La Universidad Católica Silva Henríquez entiende que el logro de la calidad es un proceso sistemático, explícito y documentado, fundamentado en el análisis y la toma de decisiones basadas en evidencias. De esta forma, el alcance de la presente política involucra a todas las áreas y unidades de la Universidad, articulándose de manera transversal con la misión, visión y Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, así como con las regulaciones establecidas por las Instituciones integrantes del Sistema Nacional de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (SINACES).

En este marco, la Política de Aseguramiento de la Calidad de la UCSH tiene los siguientes objetivos:

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Consolidar a la Universidad Católica Silva Henríquez como una institución de educación superior que da garantía pública de la calidad de su quehacer, la efectividad de sus procesos académicos y de gestión, y la excelencia en el logro de su misión y propósitos institucionales en diálogo con su Plan de Desarrollo Estratégico.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Favorecer una cultura institucional de la calidad, que incorpore en el quehacer cotidiano de todos los actores de la Universidad prácticas de autoevaluación y análisis que incidan en la mejora continua de los diversos procesos institucionales.

2. Fortalecer la gestión y capacidad de las unidades institucionales para desarrollar estudios sistemáticos de autoevaluación, impulsando prácticas colaborativas de análisis, documentación y transferencia de la información.

3. Asegurar la calidad de los procesos de acreditación institucional y de programas en todas sus dimensiones.

4. Definir lineamientos para establecer un sistema integral de aseguramiento de la calidad institucional, asegurando que todas las acciones implementadas sean coherentes con los propósitos declarados.

5. Evaluar la pertinencia de iniciativas y áreas de desarrollo de la Universidad en concordancia con las regulaciones vigentes en el país para el Sistema de Educación Superior.

Para colaborar en el cumplimiento de estos objetivos la Universidad Católica Silva Henríquez cuenta con la Dirección de Calidad y Desarrollo, dependiente de Rectoría, encargada de implementar, gestionar y monitorear los procesos, mecanismos y acciones de aseguramiento de la calidad, efectividad institucional y mejora continua, promoviendo la implementación de una cultura institucional de la calidad que permita a la Universidad el logro de su proyecto institucional.

La Dirección de Calidad y Desarrollo cuenta con la asesoría y colaboración del Comité Institucional de Calidad, el cual es responsable de la orientación y supervisión del correcto funcionamiento del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Católica Silva Henríquez.

En concordancia con el compromiso institucional asumido con la autorregulación, la autoevaluación y la adscripción a los estándares de excelencia nacionales e internacionales, mediante un trabajo permanente y sostenido de mejoramiento continuo, la Universidad busca constituirse en un referente de calidad tanto interno como externo, en el entendido que la calidad no sólo se debe declarar sino también certificar. Es por esto que la Universidad da cuenta de su compromiso con la calidad sometiéndose a procesos de evaluación externa, acreditaciones o certificaciones, de acuerdo con las regulaciones vigentes.

## DEFINICIÓN DE PRINCIPIOS

La Universidad Católica Silva Henríquez, define los siguientes principios en torno a la calidad institucional:

**1. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** La Universidad Católica Silva Henríquez entiende el aseguramiento de la calidad como un aspecto central y permanente de su quehacer, que se traduce en políticas, sistemas y procesos diseñados por la institución para asegurar el logro, mantenimiento y aumento de la calidad en todas sus áreas y ámbitos de acción<sup>5</sup>. Dado lo anterior, la Universidad implementa en su accionar estándares de calidad, códigos de calidad y buenas prácticas, las que constantemente son evaluadas y actualizadas, de ser necesario.

**2. AUTOEVALUACIÓN:** Consiste en un proceso analítico, participativo, cíclico y permanente a través del cual una institución, carrera, programa, unidad o área en particular, reúne y analiza información sobre sí misma, a partir de criterios y patrones de evaluación definidos, con el fin de generar mecanismos de aseguramiento de su calidad. La autoevaluación provee información confiable para la toma de decisiones, permite realizar una planificación de procesos y acciones relevantes, organizarse para desarrollar dichas acciones y procesos y monitorear su evolución y cumplimiento, en relación con los propósitos y fines establecidos<sup>6</sup>.

**3. CALIDAD:** Representa un principio que inspira el quehacer de la Universidad Católica Silva Henríquez en todos sus ámbitos de acción. Impulsa una cultura organizacional en consonancia con la identidad salesiana, al traducirse en una voluntad de crecimiento participativo e inclusivo de toda la comunidad universitaria. Se encuentra declarada en la misión institucional, por lo que representa un compromiso explícito y una exigencia autoimpuesta por la mejora continua, la excelencia y la sustentabilidad de todas las acciones y funciones del quehacer universitario<sup>7</sup>. La calidad compele a la Universidad a rendir cuenta de los resultados de su gestión a nivel interno y externo, en consonancia a estándares o criterios en áreas o dimensiones centrales tanto para el logro de la misión institucional, como para la legislación nacional vigente<sup>8</sup>.

**4. CERTIFICACIÓN DE CALIDAD:** Es un proceso de evaluación externa cuyo objetivo es verificar los resultados de los procesos de autoevaluación de la institución, unidades, carreras o programas debido a esto se constituye en un elemento adicional del proceso de autoevaluación. La certificación de calidad tiene por objeto fomentar y dar garantía pública de la calidad de las instituciones de educación superior, así como sus áreas académicas y de gestión, en relación a criterios y estándares de calidad establecidos por la normativa vigente<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> UNESCO, La Garantía de Calidad y los Criterios de Acreditación en la Educación Superior, 2020.

<sup>8</sup> Ley 21.091, 2018.

<sup>9</sup> CNA, Guía para la Autoevaluación, s/f.

**5. CULTURA DE LA CALIDAD:** Implica la convicción y el compromiso de toda la comunidad universitaria por desempeñarse en un ambiente orientado al logro de la excelencia y el aseguramiento de la calidad; incorporando en sus labores acciones y lineamientos institucionales que promueven el mejoramiento continuo, por medio de la autoevaluación, el análisis y la toma de decisiones basadas en evidencias. Constituye, por lo tanto, un elemento identitario de la comunidad universitaria que considera el trabajo colaborativo, la participación de todos sus estamentos y la descentralización de los procesos.

**6. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL:** Es un proceso sistemático, explícito y documentado para medir el desempeño frente a la misión de todos los aspectos de una institución de educación superior, con especial énfasis en la coordinación con el Plan de Desarrollo Estratégico y la gestión de los recursos. Permite implementar a la vez iniciativas de evaluación, análisis y mejora continua<sup>10</sup>.

**7. MEJORA CONTINUA:** La Universidad Católica Silva Henríquez efectúa acciones de mejora continua a través del monitoreo e implementación de acciones y mecanismos permanentes de monitoreo, evaluación y análisis de los procesos y resultados institucionales, con el fin de retroalimentar al Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad y comprobar su efectividad<sup>11</sup>. Además, la Universidad cuenta con el Comité Institucional de Calidad que orienta y supervisa el correcto funcionamiento de este sistema, sometiéndolo, además, a distintos procesos institucionales a los mecanismos y sistemas de evaluación de calidad.

<sup>10</sup> Volkwein, A model for Assessing Institutional Effectiveness, 2010.

<sup>11</sup> Ryan, Quality Assurance in Higher Education. A Review, 2015.



## DIMENSIONES DE ACCIÓN

La Universidad Católica Silva Henríquez establece las siguientes dimensiones de acción para su Política de Aseguramiento de la Calidad:

1. En la dimensión de Gestión Institucional, implica dar cumplimiento a los propósitos declarados por la Universidad en su Proyecto Institucional, a través de las políticas y mecanismos establecidos para garantizar la calidad de los procesos institucionales y su sustentabilidad, a partir del uso eficiente y eficaz de sus recursos. Establece, además, la certificación de calidad de las unidades de gestión.

2. En la dimensión de Docencia de Pregrado, Postgrado y Educación Continua, representa el cumplimiento del Modelo de Formación, centrado en la formación y el desarrollo integral de los estudiantes, en atención tanto a sus condiciones de ingreso a los programas de formación que imparte como a la progresión de sus estudios, a sus oportunidades de inserción o mejoramiento laboral y a su contribución al desarrollo del país. Considera someter a procesos de evaluación externa y acreditación a los diversos programas de formación que la Universidad imparte.

3. En la dimensión de Investigación, procura el diseño e implementación de acciones y mecanismos orientados a asegurar la calidad de los procesos de generación y difusión del conocimiento en los temas prioritarios establecidos

en la Política Institucional de Investigación, así como su pertinencia para el país y a los propósitos establecidos en el Proyecto Institucional. Debe entenderse la investigación desarrollada en la Universidad Católica Silva Henríquez en directa vinculación a la docencia de pregrado y postgrado, evaluándose de manera constante su impacto en la formación del estudiantado, así como su impacto en el medio nacional e internacional.

4. En la dimensión de Vinculación con el Medio, implica asegurar la calidad de las actividades establecidas con el medio externo y de los vínculos bidireccionales con los sectores, actores y territorios que la Política Institucional de Vinculación con el Medio ha establecido como prioritarios o preferentes, así como su contribución y pertinencia. Debe considerarse la proyección estratégica del área y su impacto en la docencia impartida por la Universidad, en concordancia con la misión y propósitos institucionales.

## SISTEMA INTEGRAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad de los procesos institucionales de la Universidad Católica Silva Henríquez se sustenta en un Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), compuesto por las normas y políticas establecidas por la Universidad para la planificación de sus actividades y la asignación de recursos para su realización, así como por los mecanismos que mantiene y desarrolla para su supervisión o control, seguimiento, análisis y evaluación de sus resultados, los que se aplican en todas las áreas y niveles de la organización. De esta forma, su objetivo es:

“Establecer una cultura de la calidad institucional basada en el mejoramiento continuo, la efectividad institucional y la toma de decisiones basadas en evidencia; mediante la aplicación de mecanismos y procedimientos efectivos que promuevan el aseguramiento de la calidad de los procesos académicos y de gestión, en consonancia con estándares de calidad establecidos por la misión y los propósitos institucionales, así como la legislación nacional”<sup>12</sup>.

El sistema debe garantizar que la evaluación de la calidad de los procesos institucionales se realice de manera sistemática y permanente en todas las áreas y niveles de la Universidad, con la finalidad de realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento de los propósitos institucionales, para el mejoramiento continuo de dichos procesos y su certificación por agencias externas, de manera voluntaria cuando ello no sea obligatorio. Así, se evalúa el grado de coherencia interna y pertinencia externa que los procesos y resultados institucionales evidencian respectivamente.

La Dirección de Calidad y Desarrollo es responsable de la coordinación, mantención y desarrollo del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, contando con la participación y orientación del Comité Institucional de Calidad, el cual es responsable de definir y supervisar la gestión de la calidad en la Universidad. La Dirección de Calidad y Desarrollo gestiona la implementación del sistema de manera participativa, trabajando colaborativamente con los diferentes actores de la comunidad universitaria, en el entendido que el aseguramiento de la calidad es una tarea de todos.

<sup>12</sup> Política de Aseguramiento de la Calidad UCSH.

## OBJETIVO GENERAL

Establecer una cultura de la calidad institucional basada en el mejoramiento continuo, la efectividad institucional y la toma de decisiones basadas en evidencia; mediante la aplicación de mecanismos y procedimientos efectivos que promuevan el aseguramiento de la calidad de los procesos académicos y de gestión, en consonancia con estándares de calidad establecidos por la misión y los propósitos institucionales, así como la legislación nacional<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Política de Aseguramiento de la Calidad UCSH.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer el proceso de evaluación de la efectividad institucional mediante el análisis de resultados cuantitativos y cualitativos del quehacer de la Universidad en todas sus áreas.
2. Fortalecer la mejora continua a partir de la aplicación permanente del ciclo de calidad institucional, involucrando a todos los procesos, programas y unidades de la Universidad.
3. Desarrollar mecanismos de medición y evaluación que sustenten los procesos de toma de decisión basados en evidencia.

## LINEAMIENTOS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Universidad Católica Silva Henríquez sustenta su Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad en lineamientos emanados tanto de su identidad católica y salesiana y que se evidencian en su Proyecto Institucional, Plan de Desarrollo y Política de Aseguramiento de la Calidad, como de las regulaciones establecidas por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y las buenas prácticas nacionales e internacionales. Estos lineamientos son:

1

Aseguramiento de la calidad como un proceso integral: que involucra a toda la comunidad universitaria en la búsqueda de la calidad como un fin colectivo e integrador del quehacer institucional. Hace uso de sistemas integrales que incorporan indicadores y dispositivos de evaluación, seguimiento y monitoreo propios y externos.

2

Orientación a la mejora continua: en todos los procesos y áreas del quehacer institucional. Invita al monitoreo, evaluación, análisis y uso de resultados con el fin de detectar desviaciones, generar aprendizajes, modificar y/o superar las metas que la institución y sus unidades han establecido para sí.

3

Procesos participativos y colaborativos: como elementos centrales de los mecanismos para el aseguramiento de la calidad que la Universidad implementa. De esta manera se promueve una cultura institucional que involucre a toda la comunidad universitaria en la búsqueda de la excelencia, en el entendido que el aseguramiento de la calidad es un propósito transversal.

4

Toma de decisiones basadas en evidencias: que permitan analizar los procesos y resultados con información clara, oportuna y confiable, de manera de identificar y gestionar de la mejor forma los posibles riesgos; fundamentar y diseñar adecuadamente las acciones de mejora; fortalecer la autorregulación mediante el aprendizaje interno; y priorizar la implementación de soluciones efectivas y sustentables.

5

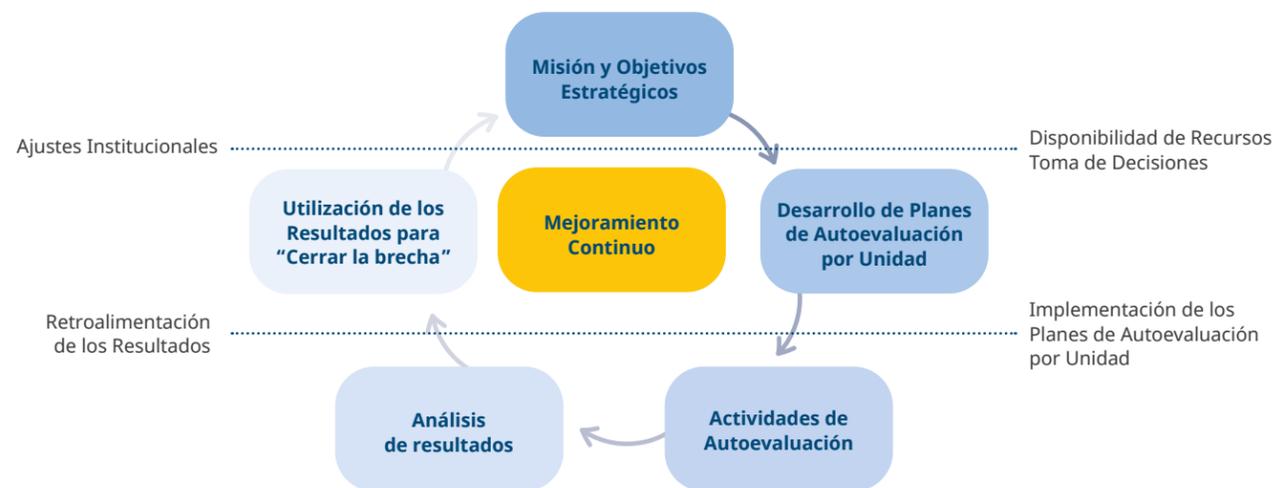
Transparencia y rendición de cuentas: en todos los niveles de su accionar y tanto hacia los actores internos como externos (certificación de calidad), de forma de informar los avances en torno al logro de la calidad de todos los procesos institucionales, evidenciando el compromiso y participación de la comunidad universitaria.



## DESCRIPCIÓN DEL SIAC

El Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad Católica Silva Henríquez operacionaliza la Política de Aseguramiento de la Calidad a través de un Ciclo de Calidad basado en la adaptación del Modelo de Nichols para el Mejoramiento Continuo y la Efectividad Institucional en la Educación Superior<sup>14</sup>. Modelo que permite la articulación de los distintos mecanismos y procesos y como estos responden y se alinean con las definiciones estratégicas y los requerimientos internos y externos de la Universidad. De esa manera, permite asegurar la calidad en cada una de las actividades que se desarrollan para alcanzar los objetivos, mediante un proceso de mejora continua.

**El Ciclo de la Calidad** permite desarrollar autoevaluaciones en concordancia con la misión y los objetivos estratégicos institucionales, en el caso de los macroprocesos, o de áreas o programas, cuando se evalúan procesos; manteniendo la centralidad de la misión y el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, así como la operacionalización de éstos para el caso de la evaluación de procesos. De igual forma, ayuda a evidenciar aquellas metas que no se han cumplido, permitiendo implementar las acciones de ajuste pertinentes, al utilizar los resultados obtenidos en la evaluación como oportunidades de aprendizaje para avanzar en la mejora continua.



14 Adaptado de: "A Practitioner's Handbook for Institutional Effectiveness and Student Outcomes Assessment Implementation" de James O. Nichols, 3ra Edición, 1995, Agathon Press, New York.

El Ciclo de Calidad se aplica a los distintos macroprocesos y procesos que dan cuenta del quehacer de todos los niveles, áreas y programas de la Universidad. Cada uno regulados por políticas, reglamentos, manuales y procedimientos definidos por la institución. A través de éstos es posible controlar, sistematizar y evaluar la labor realizada, así como medir los resultados obtenidos.

**Los Macroprocesos** de la Universidad Católica Silva Henríquez se articulan en tres grupos participantes del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad: Procesos Estratégicos, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo<sup>15</sup>; los cuales se grafican en un **Mapa de Procesos** que proporciona una representación visual y agrupada de las diversas dimensiones del quehacer institucional.

15 Arenas Landínes & Jaimes Luna (2008). "Calidad y Competencias: Propuesta de un Modelo Educativo en Educación Superior". Revista UIS Ingenierías, 7(1).



- Los Procesos Estratégicos corresponden al conjunto de actividades relacionadas con la gestión institucional que buscan el logro de la misión y visión trazadas por la Universidad, ayudándola a proyectarse en el futuro en un marco de mejoramiento continuo y sustentabilidad.

- Los Procesos Misionales, también considerados procesos centrales o claves, corresponden a aquellos involucrados en el logro del Proyecto Educativo Institucional, con el fin de aportar tanto al

desarrollo de la academia y el conocimiento, como a dar respuesta a las necesidades educativas y sociales del país, de acuerdo a las prioridades establecidas por la Universidad y las definidas por el contexto nacional.

- Los Procesos de Apoyo otorgan soporte a las diversas áreas y programas, en todos los niveles, para el logro de los propósitos institucionales declarados, enfocándose principalmente en los procesos misionales.

## IMPLEMENTACIÓN DEL SIAC

El Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad Católica Silva Henríquez se implementa de manera transversal en todos los procesos de la institución, con el fin de asegurar la calidad de manera integral en cada uno de ellos. Así, el proceso de Mejora Continua se efectúa en relación a los ciclos de funcionamiento propios de las áreas que ejecutan estos procesos. Por lo tanto, se debe considerar los periodos definidos tanto por el Plan de Desarrollo Estratégico, como los ciclos normados por las actividades propias del quehacer universitario, es decir, semestrales o anuales.

Los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad definidos por la Universidad para sustentar e implementar el SIAC, a la vez que refuerzan la capacidad de autorregulación institucional son, principalmente:

- Criterios y Estándares para acreditación institucional y de carreras establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación.
- Cuerpos Colegiados
- Modelo de Formación
- Normas y Criterios de evaluación establecidos por agentes externos (Ministerio de Educación, Comisión Nacional de Acreditación y agencias certificadoras de procesos, entre otras)
- Política de Aseguramiento de la Calidad
- Políticas y Reglamentos Institucionales
- Procedimientos e Instructivos
- Proyecto Institucional

A su vez, la Universidad cuenta con Mecanismos de Evaluación que permiten monitorear, medir y analizar de manera permanente y sistemática, los resultados e impacto de los procesos institucionales, así como obtener información referente al logro de los objetivos definidos y de su contribución al cumplimiento de las metas definidas en el Plan de Desarrollo Estratégico. Entre estos mecanismos se encuentran:

- Acreditación Institucional
- Análisis Institucional
- Auditorías de Calidad
- Autoevaluación Institucional
- Autoevaluación de la institución, unidades, carreras o programas
- Certificaciones Externas
- Evaluación de Desempeño
- Medición y Seguimiento del Cumplimiento de Estándares y Procesos
- Planes de Mejora
- Rendición de Cuentas

Estos mecanismos, sumados a los otros dispositivos que componen el Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, permiten la verificación de la efectividad del desempeño de la institución, unidades, carreras o programas, así como el análisis crítico y la retroalimentación oportuna, facilitando la comparación de logros de niveles de calidad, u otros indicadores, y orientando así la toma de decisiones respecto a objetivos y planes de mejoramiento continuo.





[www.ucsh.cl](http://www.ucsh.cl)  
General Jofré 462  
Santiago

