

Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad Universidad Santo Tomás



UST
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

SANTIAGO, 14 DE NOVIEMBRE DE 2019
DECRETO N°049/19
RECTORÍA NACIONAL
REF. POLÍTICA Y SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE
LA CALIDAD PARA LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS,
SUS CARRERAS Y PROGRAMAS

01.

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

\ Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad
del Instituto Profesional Santo Tomás



El presente documento explica la política de aseguramiento de la calidad de la Universidad Santo Tomás y describe el sistema en el cual se encuentra inmersa. Esta política ha sido diseñada para la Universidad, genera un compromiso por el cumplimiento y el mejoramiento continuo y será revisada continuamente con el objeto de mantenerse actualizada de acuerdo a la retroalimentación de nuestra comunidad educativa. Esta versión de la política actualiza la que se aplica desde hace años tanto a nivel institucional como de carreras y programas, lo que se ha visto especialmente reflejado en sus planes estratégicos y de mejora¹.

Durante el año 2018 la UST formuló su nuevo Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2023 (PEI 2019-2023), en coherencia con la declaración de Misión, Visión y valores institucionales, considerando las nuevas tendencias y desafíos del entorno, y observando el impacto de los cambios en el sistema de educación superior y la reforma introducida por la Ley N° 21.091. Así, estableció los siguientes Focos Estratégicos: 1) Experiencia transformadora del estudiante, 2) Talentos

académicos para el Proyecto Educativo, 3) Conexión e impacto en la comunidad y 4) Convergencia y colaboración institucional. Este mismo plan, identifica los objetivos a cinco años de las áreas disciplinares (Planes de Desarrollo de Facultades) y el foco de la ejecución de las sedes (Planes de Sede). El PEI, Planes de Desarrollo de Facultades y los Planes de Sede conforman los documentos guía de la estrategia de la UST.

El PEI 2019-2023 establece las bases para el avance progresivo del posicionamiento de la UST, la mejora de sus indicadores de desempeño y la aplicación sistemática de sus procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad, en todos los niveles (pre y postgrado), funciones (docencia, investigación e innovación, y vinculación con el medio), áreas disciplinarias, sedes, carreras y programas de la institución.

¹ La UST ha instalado los procesos de autoevaluación y acreditación como un mecanismo permanente para asegurar su calidad. Así, en el año 2005, adscribió voluntariamente a las instancias experimentales de certificación institucional lideradas por la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado (CNAP), obteniendo por primera vez su acreditación. Luego, a través de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), en el período 2007-2019, ha logrado certificarse en cuatro oportunidades consecutivas. Paralelamente, desde 2009, avanzó progresivamente en la acreditación de sus carreras y programas. No obstante que en el caso de las primeras se suspendieron en mayo de 2018 debido a los cambios legales, ha continuado desarrollando acciones para asegurar la calidad de su oferta académica. La experiencia acumulada durante todo este tiempo ha permitido a la UST instaurar y fortalecer una cultura de mejoramiento continuo que ha hecho posible ir avanzando en la consolidación de su capacidad de autorregulación.

El concepto de calidad en la UST es parte de sus definiciones estratégicas y se ve reflejado en la Visión:

“Ser una Universidad de prestigio, con presencia nacional que, basada en una gestión académica e institucional de excelencia, se compromete con la igualdad de oportunidades educativas y la transformación de sus estudiantes mediante una educación integral en los ámbitos disciplinario, social y valórico, con investigación en áreas selectivas y vinculada tanto en redes nacionales como internacionales.”.

La calidad de la docencia se traduce en el logro de un proceso educativo de transformación del estudiante, que contempla un conjunto de actividades sistemáticamente orientadas a que, con su activa participación, adquiera las competencias disciplinarias, de aprendizaje y personales, inspiradas en valores cristianos, que le permitan una efectiva inserción laboral y social, que satisfaga sus necesidades y las de la sociedad.

Ello implica, en un sentido amplio, la debida articulación y coherencia entre los propósitos institucionales desplegadas en los Proyectos Estratégicos, Planes de Desarrollo de Facultades y Planes de Sede, así como la pertinencia del trabajo efectuado por la institución para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. Todo lo anterior está en conocimiento de la comunidad.



02.

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

\ Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad
del Instituto Profesional Santo Tomás



La UST, en su Misión, reconoce lo central de la función formativa que lleva a cabo; de allí la relevancia de contar con un Sistema de Aseguramiento de la Calidad que contribuya al desarrollo integral y armónico de su proyecto institucional. En el actual ciclo de planificación estratégica, el sistema deberá contribuir al logro de sus propósitos institucionales, en especial:

- Mejorar continuamente la experiencia transformadora del estudiante durante su Ciclo de Vida.
- Contar con un equipo académico conforme a las necesidades del Proyecto Educativo y el cumplimiento de la Misión institucional.
- Fortalecer la conexión e impacto del quehacer de la UST en la comunidad.
- Desarrollar una cultura organizacional basada en la colaboración y mejora continua, sustentada en un clima laboral armónico y de respeto que permita el desarrollo permanente e integral de las personas que la componen.

La UST funda su Sistema de Aseguramiento de la Calidad sobre los principios estándar de aseguramiento de la calidad poniendo énfasis en los siguientes:

1. **Foco en el estudiante**, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas asociados a los hitos del “Ciclo de Vida del Estudiante UST”.
2. **Liderazgo de la dirección superior**, junto con el compromiso y participación de todas las personas en la organización con la calidad y su mejoramiento continuo.
3. **Mejora continua**, en todos los niveles y procesos, como práctica sistemática para el aseguramiento de la calidad y para aumentar la capacidad de prevenir, corregir, innovar o superar las metas definidas.
4. **Toma de decisiones basada en evidencias**, cuyo análisis aumente la capacidad de identificar y gestionar riesgos, priorizar iniciativas de mejora y producir los resultados deseados.
5. **Gestión de las relaciones al interior de la institución**, facilitando la planificación, colaboración, retroalimentación, coordinación y convergencia, y gestión de relaciones bidireccionales y con alto impacto entre la institución y las partes interesadas.

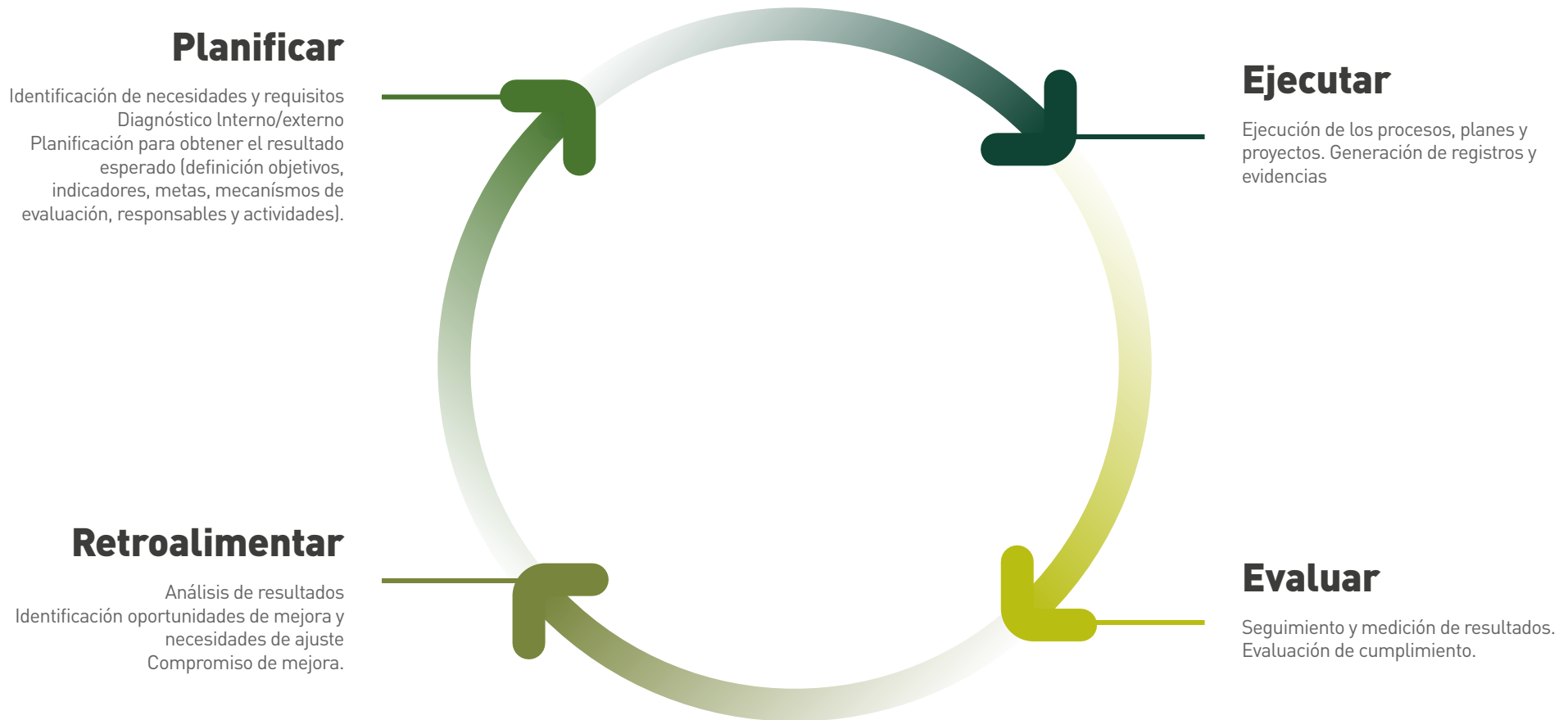
El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la UST aplica un modelo de gestión de la calidad y mejora continua PEER (basado en Ciclo de Deming²) que considera cuatro fases esenciales: planificar, ejecutar,

² Deming, W. Edwards (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santo.

evaluar y retroalimentar (ajustar). Este sistema incluye un conjunto de mecanismos de autorregulación que involucran todos los niveles, áreas y funciones, y se aplican en todas las unidades académicas, sedes, carreras, programas y jornadas. Asimismo, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad permite realizar ajustes y mejoras a los distintos procesos, de forma planificada, para contribuir al logro de propósitos institucionales, así como el desarrollo integral y armónico del Proyecto Educativo.



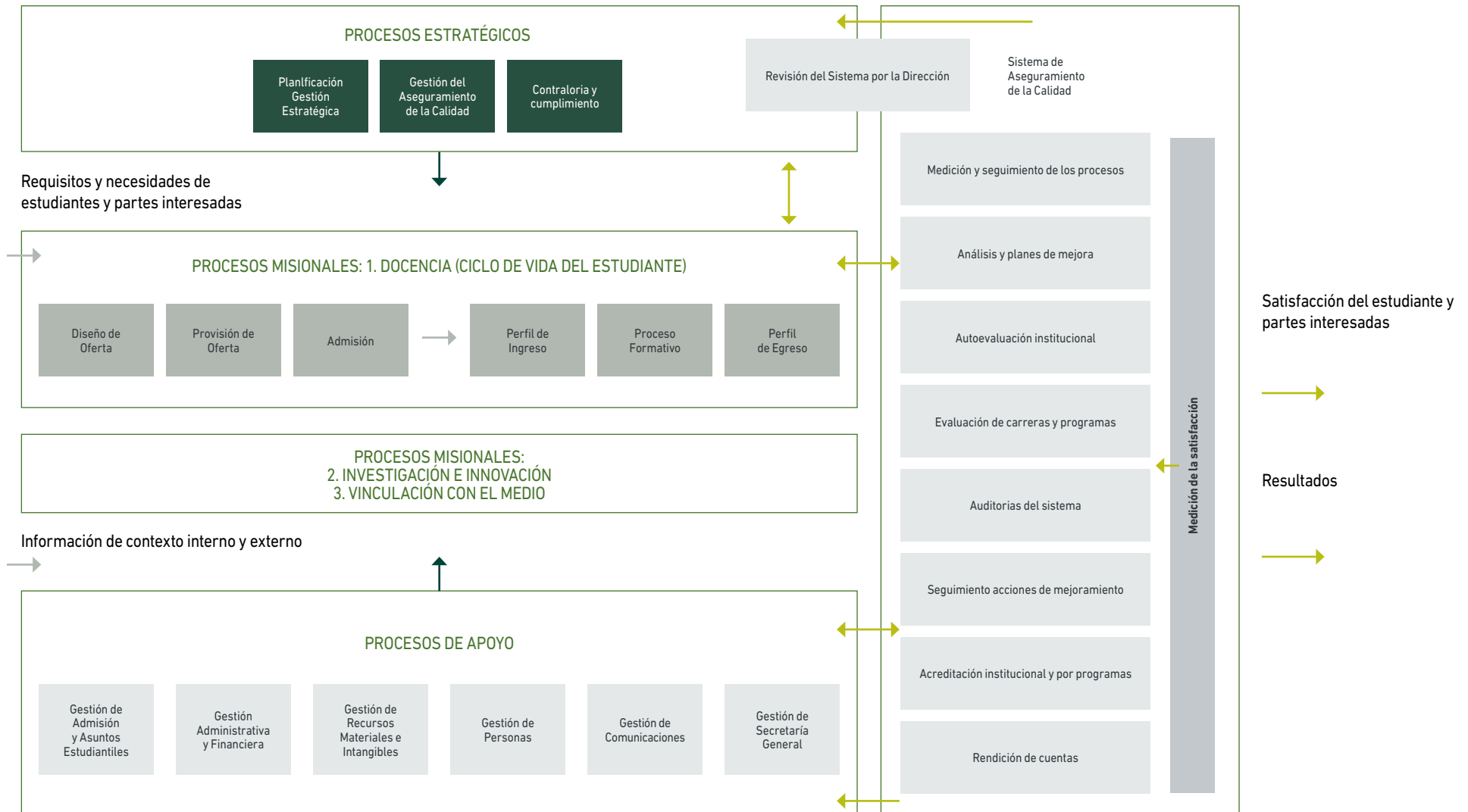
Configuración del Sistema de Aseguramiento de la Calidad



El Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad está inserto en los procesos institucionales. Por ello, la UST ha identificado y representado la interacción del sistema de aseguramiento de la calidad con los procesos que lleva a cabo, para el cumplimiento de su Misión y

propósitos, en un mapa de procesos que identifica los tres estadios de la gestión: procesos estratégicos, procesos misionales y los procesos de apoyo en su interacción con el sistema de aseguramiento de la calidad. El resumen se muestra en el siguiente diagrama:

Mapa de Procesos



En éste, se distinguen tres grupos de macroprocesos que están asociados al Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad:

- **Estratégicos**, asociados a la planificación y gestión estratégica, la gestión de aseguramiento de la calidad, y la contraloría y cumplimiento.
- **Misionales**, considerados claves, pues constituyen la secuencia de actividades para la creación de valor: sea en docencia -en este caso representado por el Ciclo de Vida del estudiante (de pre y postgrado), desde la comprensión de sus necesidades y expectativas hasta su satisfacción-; en investigación e innovación, y en vinculación con el medio.
- **De soporte**, que sirven de apoyo a los procesos misionales o clave, tales como los vinculados con los asuntos estudiantiles; la administración financiera; la gestión de recursos materiales e intangibles; la gestión de personas; la gestión de las comunicaciones y la de Secretaría General.

El Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad de la UST incluye aquellos procesos y mecanismos que permiten gestionar la calidad y aumentar la capacidad de la organización para autorregularse y mejorar continuamente, tales como la revisión de este sistema por la dirección; la autoevaluación y el análisis institucional; la medición y seguimiento del cumplimiento de estándares, iniciativas y procesos; la autoevaluación

de carreras de pregrado y programas de postgrado; la acreditación institucional; la acreditación de programas y carreras; la Examinación Nacional; la evaluación docente; los planes de mejora y el seguimiento de las acciones de mejoramiento; las auditorías del sistema y la rendición de cuentas, entre otros.

03.

ORGANIZACIÓN PARA EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

\ Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad
del Instituto Profesional Santo Tomás



La dirección superior de la UST, liderada por la Junta Directiva y la Rectoría Nacional, define la Política de Aseguramiento de la Calidad y las responsabilidades para la organización funcional de su aplicación; supervigila la operación y mejora continua de los procesos y mecanismos que conforman el Sistema de Aseguramiento de Calidad; asigna los recursos necesarios; vela para que estas directrices sean conocidas y aplicadas en todos los niveles; y revisa el sistema, de manera planificada, para cautelar su eficacia y su adecuación continua.

De acuerdo con lo anterior, la dirección superior de la UST ha definido las siguientes funciones e instancias para la adecuada aplicación, operación y mejora continua del Sistema de Aseguramiento de Calidad:

- Diseño e implementación de políticas y mecanismos de aseguramiento de calidad.
- Operación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- Comité de Aseguramiento de la Calidad.
- Rol de Contraloría.

Diseño e implementación de políticas y mecanismos de aseguramiento de calidad:

La Vicerrectoría de Desarrollo y Aseguramiento de la Calidad (VRDAC) es responsable de proponer, diseñar e implementar políticas, procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad en la UST, promoviendo el mejoramiento continuo y planificando, coordinando y controlando los procesos de autoevaluación y acreditación institucional y de programas conforme al marco regulatorio vigente. Para el cumplimiento de lo anterior, la VRDAC cumple las siguientes funciones:

- Dirigir y asesorar el proceso de elaboración e implementación de los planes estratégicos institucionales, Planes de Desarrollo de Facultades y Planes de Sede, así como hacer seguimiento a su ejecución, con el fin de lograr el alineamiento de los objetivos planteados en los planes de mediano y largo plazo con las directrices institucionales, y el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.
- Diseñar e implementar sistemas y herramientas de control de gestión que permitan disponer de información confiable, oportuna y consistente para la toma de decisiones y reportes a terceros, además de monitorear y controlar el desempeño de los procesos institucionales asegurando su alineamiento con las directrices estratégicas.
- Realizar análisis y estudios que generen información

- relevante para la toma de decisiones.
- Coordinar y supervisar el proceso de Examinación Nacional que lleva a cabo la institución.
- Dirigir y coordinar los procesos de autoevaluación y acreditación institucional, velando por responder a los requerimientos de la CNA y la normativa vigente.
- Coordinar y supervisar los procesos de autoevaluación y evaluación de carreras y programas de postgrado, con y sin fines de acreditación.
- Hacer seguimiento del avance de los planes de mejoramiento comprometidos a nivel institucional y de programas.

Operación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad:

Las vicerrectorías y direcciones encargadas de las distintas unidades académicas y administrativas de la UST son responsables, en su ámbito de competencia, de impulsar y coordinar las acciones necesarias para velar por el cumplimiento de la Política de Aseguramiento de la Calidad, cautelando que la operación de los procesos que llevan a cabo contemplen la aplicación de los métodos apropiados para el seguimiento, medición y análisis de sus resultados, el cumplimiento de los mecanismos para el aseguramiento de la calidad pertinentes y la propuesta de planes de acción para la mejora del sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, las Decanaturas -en el ámbito disciplinar- así como la Rectoría de Sede y la Dirección Académica (DA) -a nivel de sede- cumplen un rol

fundamental en la adecuada operación y mejora continua del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Las Decanaturas son las encargadas de dirigir y coordinar la implementación del Plan de Desarrollo de su Facultad, los procesos de mejora continua en materia académica, así como -con apoyo de las Direcciones Nacionales de Escuela (DNE)- los procesos de autoevaluación y evaluación de las carreras y programas de postgrado que dicta.

El Rector de sede -en el marco de las políticas aprobadas por la Junta Directiva, el Consejo Académico Superior y la Rectoría Nacional, es responsable del funcionamiento de la sede a su cargo, liderando, organizando y controlando las condiciones y recursos necesarios para el despliegue del Proyecto Educativo y la oferta de servicios educacionales. El DA es responsable de dirigir y supervisar el diseño y ejecución del plan académico de la sede, incluyendo el análisis de los indicadores académicos, con el objeto de contribuir a la calidad y al alineamiento de la gestión docente, de acuerdo con el Plan de Sede.

Comité de Aseguramiento de la Calidad:

El Comité de Aseguramiento de la Calidad de la UST es una instancia permanente, liderada por la Rectoría Nacional e integrada además por la VRDAC, la Vicerrectoría Académica, de Investigación Postgrado

(VRAIP), representantes de las distintas unidades responsables del quehacer académico y administrativo, así como de la gestión global de las sedes. Es responsable de colaborar en el diseño e implementación de las diferentes estrategias y acciones para el aseguramiento de calidad, así como de monitorear el cumplimiento de los procesos y mecanismos definidos para tales efectos. Sus principales funciones son:

- Proponer la Política de Aseguramiento de la Calidad de la UST o modificaciones a ella para su aprobación por parte del Consejo Académico Superior y la Junta Directiva.
- Definir la estrategia, metodología y cronograma para la autoevaluación institucional para efectos de acreditación y supervisar su ejecución.
- Verificar la implementación sistemática de los distintos procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad incluidos en la política respectiva.
- Identificar los datos internos y de entorno y las necesidades de análisis y estudios que contribuyan a la autoevaluación o mejora continua institucional.
- Hacer seguimiento a los resultados de los procesos de evaluación de programas y carreras, de acreditación, de auditorías académicas y de verificación del cumplimiento de estándares académicos y de procesos de apoyo.
- Hacer seguimiento a los planes de mejora así como a las acciones destinadas a superar debilidades

diagnosticadas u observadas en procesos de acreditación, con fines de mejora continua de la institución.

- Encargar evaluaciones de iniciativas específicas.
- Otros definidas por la Rectoría Nacional.

El Comité de Aseguramiento de la Calidad, en caso de ser necesario, podrá solicitar la asistencia de cualquiera de los integrantes de la institución, asesores externos o representantes de partes interesadas que estime conveniente por su competencia en los temas a tratar.

Rol de Contraloría:

Finalmente, la Contraloría es responsable de planificar y dirigir los procesos anuales de auditoría interna, entre otros, con la finalidad de:

- Asegurar la protección del patrimonio,
- La seguridad y eficiencia operacional,
- El cumplimiento de estándares de los servicios educacionales ofrecidos, y
- El control de actividades que pudieran presentar riesgos de comisión de delitos de acuerdo a la normativa vigente, en especial ley N° 20.393.

04.

PROCESOS Y MECANISMOS PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

\ Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad
del Instituto Profesional Santo Tomás



La UST lleva a cabo distintos procesos de gestión y aplica mecanismos de aseguramiento de calidad, los cuales le permiten mejorar continuamente sus resultados y avanzar en el cumplimiento de sus propósitos, además de retroalimentar y potenciar la capacidad de autorregulación de la organización.

Forman parte del Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad los siguientes:

- a) Revisión del Sistema por la Dirección Superior de la UST:** consiste en una revisión planificada y periódica, en que la dirección superior de la UST se asegura de la eficacia, conveniencia, adecuación y alineación continua del Sistema Aseguramiento de la Calidad con las directrices estratégicas de la organización, y con la normativa legal vigente. Una vez al año, se deberá presentar un informe del funcionamiento del Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad a la Junta Directiva.
- b) Planificación Estratégica Institucional:** es el proceso que establece los objetivos y lineamientos estratégicos para un período de 5 años, con el fin de apoyar el cumplimiento de la Misión y propósitos institucionales. El PEI es la base sobre la cual las unidades de la institución deben formular sus Planes de Desarrollo de Facultad y Planes de Sedes, en pos de la mejora continua. Una vez al año, se deberá presentar un informe del avance del PEI a la Junta Directiva.
- c) Autoevaluación Institucional:** corresponde al proceso sistemático de análisis interno y externo, coordinado por la VRDAC, que la institución lleva a cabo periódicamente de acuerdo con las orientaciones metodológicas que emanan de la normativa vigente y con miras al cumplimiento del proyecto institucional. Con los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de consulta aplicados a informantes clave (estudiantes, docentes, directivos, egresados y empleadores), se identifican fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
- d) Análisis Institucional:** con el fin de lograr los propósitos institucionales y anticiparse a las exigencias que impone el entorno, la UST, de manera planificada y sistemática, recaba, genera, analiza y difunde información sobre su quehacer y el entorno, basada en indicadores de desempeño, utilizando fuentes internas y externas. Este proceso permite apoyar y fortalecer la toma de decisiones, el control de gestión financiero contable y académico, el seguimiento del cumplimiento de las metas institucionales y el mejoramiento continuo en los diferentes niveles. Además, proporciona información institucional de manera oportuna y veraz a los distintos agentes gubernamentales externos (Subsecretaría de Educación Superior, Superintendencia de Educación Superior, CNA, SIES, CNED y Contraloría General de la República, etc.).

e) Medición y Seguimiento del Cumplimiento de Estándares y de Procesos: consiste en la medición, monitoreo y control del cumplimiento de estándares de recursos académicos, y resultados de los procesos académicos de la UST que, sobre la base de información objetiva, permite su seguimiento y mejora continua.

Para estos efectos, se aplican entre otros los siguientes mecanismos:

- Los estándares de bibliotecas, recursos materiales e intangibles son definidos por las carreras y programas de postgrado y validados por las Facultades, con la asesoría de la Dirección de Desarrollo Curricular (DDC) de la VRAIP. Finalmente son sancionados por el Comité de Equipamiento Académico y monitoreados por la Vicerrectoría de Recursos Académicos y Tecnologías de la Información (VRATI). Los Directores de carrera y postgrados deben verificar su disponibilidad de acuerdo al programa antes del inicio de las actividades docentes. El Contralor verificará selectivamente y ex post el cumplimiento de los estándares de recursos académicos en las sedes y carreras.
- El sistema de Apoyo Académico (SAAC) se basa en un modelo estadístico predictivo que segmenta a los estudiantes nuevos e identifica a aquellos que requieren apoyos específicos, generando

alertas tempranas y una matriz con estrategias de intervención con el fin de facilitar su avance curricular y permanencia en la institución.

- El Marco Referencial para la Evaluación Progresiva del Desarrollo de Competencias del Perfil de Egreso (MEC) tiene como objetivo evidenciar el nivel de logro del desarrollo de competencias, así como del perfil de egreso declarado en los planes de estudio de las diferentes carreras (evaluación de resultados de aprendizaje), proveyendo información válida y confiable que permita retroalimentar el proceso formativo para asegurar la calidad de la enseñanza y aprendizaje, así como el proceso de diseño curricular, ajustándolo según los requerimientos del mundo laboral, profesional y académico (evaluación curricular).
- Asimismo, las encuestas proveen información objetiva de medición de la calidad en términos de la satisfacción del alumno y diversas partes interesadas, favoreciendo la mejora continua en procesos estratégicos y misionales.

f) Evaluación de Carreras: a través de una metodología diseñada por la Universidad Santo Tomás, la que tiene como base los criterios de evaluación de carreras (genéricos y específicos) definidos por la CNA, se realiza una evaluación integrada de distintos elementos (perfil de egreso, estructura curricular, condiciones de operación, vinculación con el medio,

resultados del proceso formativo, entre otros), con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Estas últimas son atendidas a través del Plan de Desarrollo de las Facultades, y/o de un plan de mejoramiento específico, con el propósito de asegurar la implementación de un ciclo de mejora continua. Supone la participación de todas las sedes donde se dicta la carrera y considera dimensiones específicas para ponderar aspectos vinculados con la homogeneidad de los aprendizajes y logro del perfil de egreso, para cuando dicha carrera se dicte en distintas jornadas, modalidades y formatos. Periódicamente, una muestra de carreras se somete a una evaluación externa por una agencia especializada.

g) Evaluación de Programas de Postgrado: a través de una metodología diseñada por la UST, la que tiene como base los criterios de evaluación de programas de magister y doctorado definidas por la CNA, se realiza una evaluación integrada de distintos elementos (perfil de egreso, estructura curricular, condiciones de operación, vinculación con el medio e internacionalización, resultados del proceso formativo, conformación y productividad de núcleos o claustros académicos, entre otros), con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Estas últimas son atendidas a través del Plan de Desarrollo de las Facultades, y/o de un plan de

mejoramiento específico, con el propósito de asegurar la implementación de un ciclo de mejora continua. Supone la participación de todas las sedes donde se dictan los programas y considera dimensiones específicas para ponderar aspectos vinculados con la homogeneidad de los aprendizajes y logro del perfil de egreso, para cuando dichos programas se dictan en distintas jornadas, modalidades y formatos.

h) Evaluación de las Actividades de Investigación e Innovación:

la VRAIP de la UST establece normativas y procedimientos para las actividades en esta área y ejecuta un conjunto de mecanismos que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales en este ámbito. Entre otros, cabe destacar: evaluación técnica de perfiles de proyectos para su mejora y alineamiento a propósitos institucionales antes de su postulación a fondos concursables externos; revisión de proyectos por comités de ética y bioseguridad en los casos que ello es requerido; evaluación por parte de pares externos de proyectos presentados a concursos internos de investigación y edición de libros; seguimiento y control de proyectos internos y externos en ejecución por medio de informes técnicos y financieros; capacitación a académicos en metodología de la investigación; asesoría técnica externa a académicos para la elaboración y presentación de artículos científicos en revistas de corriente principal; revisión técnica

y jurídica de convenios firmados con organismos públicos, privados y otras organizaciones para la realización de actividades de investigación, así como apoyo y acompañamiento técnico a académicos en aspectos vinculados a protección intelectual y transferencia tecnológica.

- i) **Examinación Nacional:** consiste en la aplicación de un examen único a nivel nacional en las asignaturas troncales de las carreras, junto con un grupo de asignaturas transversales y sello, al final de cada semestre, el cual se ejecuta simultáneamente en todas las sedes. Sus objetivos son verificar el grado de cumplimiento de los programas respectivos y la homogeneidad de los aprendizajes logrados por los estudiantes en determinadas asignaturas, y disponer de información relevante, orientada a la planificación e implementación de acciones de mejoramiento a nivel de carreras y sedes.
- j) **Acreditación Institucional:** es un proceso de evaluación externa realizado por la CNA, que consta de tres etapas. La primera de autoevaluación, en la cual la institución realiza, mediante un proceso participativo y sustentado en información válida y verificable, un examen crítico, analítico y sistemático del cumplimiento de los criterios de evaluación, teniendo en consideración su Misión y su proyecto institucional, que culmina en la presentación de un

informe de autoevaluación ante la CNA. Luego, la evaluación externa, en la que un comité de pares evaluadores externos, nombrados por la CNA, visita la institución y verifica que lo declarado en el informe de autoevaluación se cumple. Por último, la decisión de acreditación, en la que la CNA establece si la institución será o no acreditada, en qué dimensiones y por cuántos años. La evaluación externa incluye el análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando tanto su existencia como su aplicación sistemática y resultados, y su concordancia con la Misión y propósitos de la institución.

- k) **Acreditación de carreras y programas ante CNA:** conforme a la normativa vigente, se deben presentar a acreditación de forma obligatoria, las carreras y programas conducentes a los títulos profesionales de Profesor de Educación Básica, Profesor de Educación Media, Profesor de Educación Diferencial o Especial, y Educador de Párvulos. Asimismo, se deberán presentar obligatoriamente los programas de doctorado ofrecidos por la institución. Los programas de magíster, en tanto, podrán presentarse a acreditación ante la CNA de forma voluntaria. En cualquier caso, la acreditación se entiende como un proceso de evaluación externa realizado por la CNA, que consta de tres etapas. La primera de autoevaluación, en la cual la carrera o programa

realiza, mediante un proceso participativo y sustentado en información válida y verificable, un examen crítico, analítico y sistemático del cumplimiento de los criterios de evaluación, que culmina en la presentación de un informe de autoevaluación ante la CNA. Luego, la evaluación externa, en la que un comité de pares evaluadores externos, nombrados por la CNA, visita la carrera o programa y verifica que lo declarado en su informe se cumple. Por último, la decisión de acreditación, en la que la CNA establece si la carrera o programa será o no acreditado y por cuántos años. La evaluación externa incluye el análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando tanto su existencia como su aplicación sistemática y resultados, y su concordancia con la Misión y propósitos de la institución.

- l) Formulación de Planes de Mejora:** consiste en la elaboración de planes de mejora a partir de las instancias de autoevaluación -con y sin fines de acreditación- en los distintos niveles (institucional y por programas, de pre y postgrado), de Examinación Nacional o verificación de estándares, con miras a la optimización de los procesos, el aumento de la satisfacción de los estudiantes y de las partes interesadas y el cumplimiento de los propósitos de la institución. Son elaborados por los directivos y responsables de los procesos, a partir de la información de sus resultados, del entorno, la satisfacción y los

lineamientos estratégicos, y contemplan la definición de objetivos, plazos, indicadores, metas, responsables y recursos.

- m) Seguimiento de Acciones de Mejoramiento:** la UST, a través de la VRDAC, hace seguimiento de las acciones de mejoramiento definidas a partir de los procesos de autoevaluación, acreditación y Examinación Nacional, para asegurar su cumplimiento y su alineamiento con los propósitos institucionales. Adicionalmente, en el marco de la Política de Aseguramiento de la Calidad, los responsables de los diferentes procesos de la organización monitorean las acciones de mejoramiento en su respectivo ámbito.
- n) Sistema de Gestión de Desempeño:** es un proceso orientado al mejoramiento del desempeño de directivos y profesionales del nivel central, directivos de sede y académicos de planta, alineado a los objetivos estratégicos institucionales y a los objetivos individuales, a través de procesos de evaluación y retroalimentación continuos, basados en criterios objetivos, con evidencias o fundados, que contribuye a direccionar e impulsar el cumplimiento de planes y metas, así como a la implementación de acciones de mejora y desarrollo en los colaboradores.

- ñ) **Auditorías del Sistema:** es un proceso planificado, sistemático, independiente, que permite obtener evidencias de la operación del sistema de aseguramiento de calidad, los procesos, el cumplimiento de estándares académicos, así como sobre el seguimiento de las medidas adoptadas para la mejora. Las realiza la Contraloría pudiendo contar con asesoría externa.
- o) **Rendición de Cuentas:** anualmente, la UST, a través de la Rectoría Nacional, realiza el proceso de rendición de cuentas a la Junta Directiva sobre los estados financieros y los resultados alcanzados en materia de gestión institucional. También lleva a cabo una sesión pública, en la que difunde a la comunidad la Cuenta de Gestión Anual donde se informan los principales logros alcanzados y se exponen, en el marco del desarrollo del PEI, los principales desafíos a enfrentar en el período siguiente.



05.

ANÁLISIS INSTITUCIONAL

\ Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad
del Instituto Profesional Santo Tomás



Con el fin de avanzar en el logro de los propósitos institucionales y anticiparse a las exigencias del entorno la UST ha reforzado la función de análisis institucional, cuya responsabilidad recae fundamentalmente en la VRDAC a través de la Dirección General de Control de Gestión (DGCG) y la Dirección de Estudios.

El análisis institucional permite dar cumplimiento a tres objetivos:

- Generar información oportuna y confiable sobre el quehacer de la UST, comparada con su entorno relevante cuando haya información disponible, uniformando criterios y orientando los esfuerzos hacia las metas institucionales de gestión de calidad;
- Apoyar la toma de decisiones y la retroalimentación basadas en evidencia, con miras a la mejora continua; y
- Entregar información institucional oportuna y veraz a los distintos agentes gubernamentales externos (Subsecretaría de Educación Superior, Superintendencia de Educación Superior, CNA, SIES, CNED, Contraloría General de la República, etc.).

Para cumplir con esta labor, se usan tanto fuentes internas (sistemas y plataformas) como externas. La UST cuenta con sistemas transaccionales de información integrados que permiten reunir datos, para que la comunidad acceda oportunamente a información veraz

que facilite sus procesos decisionales. Además, dispone de Datawarehouse, un sistema de control y gestión de la información y portal de información oficial institucional (<http://datawarehouse.santotomas.cl/>).

Datawarehouse incluye un Portal Entorno, que entrega información oficial relevante del sistema educacional a los distintos estamentos, junto con facilitar la realización de benchmarking de indicadores. Posee vistas de gestión sobre matrículas nuevas y totales, valor de matrícula y aranceles, retención de primer año, docentes, titulados, empleabilidad e ingresos. Como fuentes de información se utilizan las bases de datos públicas del Servicio de Información de Educación Superior (SIES) y del Consejo Nacional de Educación (CNED).

Los procesos de levantamiento de datos y encuestas se han estructurado y estandarizado, con asesoría técnica, con el fin de contar con información válida, confiable y comparable en el tiempo. Actualmente, se aplican periódicamente las siguientes encuestas:

- 1. Alumnos Nuevos.** Su objetivo es obtener información respecto del perfil sociodemográfico de los alumnos nuevos e identificar los factores que influenciaron la decisión de estudiar en la UST. Se aplica a nivel nacional a principios del año académico.
- 2. Encuesta de Satisfacción Estudiantil.** Aplicada anualmente y de carácter censal, su objetivo es

evidenciar la evolución y los focos de mejora en cuanto a los servicios académicos y administrativos prestados a los estudiantes en cada una de las sedes. Abarca cinco componentes: Académico, Social, Simbólico, Infraestructura, y Gestión y Servicios.

3. **Seguimiento a Titulados.** Su objetivo es obtener información respecto de la inserción laboral de los titulados de la UST (empleabilidad-ingresos), conocer su trayectoria académica posterior al egreso, evaluar su grado de satisfacción con la formación recibida y la coherencia de esta con las necesidades del mundo laboral. Se obtiene esta información para una cohorte tanto al primer como al cuarto año de egreso, de modo que ella pueda ser contrastada con la información oficial.
4. **Evaluación Docente.** Permite reunir información semestral basada en la opinión de los estudiantes respecto al desempeño de sus docentes.

De otro lado, se realizan diferentes estudios, con sus respectivos informes segmentados a nivel de áreas de conocimiento, sedes, carreras, programas y jornadas, entre los que destacan:

1. **Informes de Calidad:** como insumo para el diagnóstico y seguimiento de la planificación estratégica y autoevaluación institucional, desde 2018 se emite anualmente un Informe de Calidad a nivel Institucional y un Informe de Calidad por Área de Conocimiento. Ambos entregan información global y detallada

de matrícula, participación de mercado, ratio de ocupación, perfil de alumnos nuevos, retención, rendimiento, tasas de egreso y titulación, perfil de egreso, docentes, entre otros. Incluye benchmarking de indicadores con el sistema educacional para una mayor comprensión del entorno.

2. **Informe de Retención:** anualmente, con cierre al 30 de abril de cada año, la DGCG elabora un Informe de Seguimiento de Cohorte para la gestión interna de la institución.
3. **Informe de Progresión Académica:** la Dirección de Estudios elabora, desde el segundo semestre 2018, un informe semestral con las trayectorias académicas de los estudiantes por carrera y sede. Además, el estudio muestra para cada semestre las asignaturas predictoras de deserción y rezago académicos, junto con la titulación y egreso oportuno, tiempo de titulación y un análisis de los factores que explican la deserción y el egreso oportuno.
4. **Informe de Examinación Nacional:** semestralmente, se entrega información de los resultados del proceso de Examinación Nacional, en referencia a un estándar de homogeneidad. A partir de un análisis estadístico, se determinan aquellos casos que están en los extremos de la distribución, es decir con menor probabilidad tanto para el rango superior como inferior de la curva. Se entrega la información a la VRAIP y unidades académicas para diagnóstico y formulación de las correspondientes acciones de mejora.

06.

CAPACIDAD DE AUTORREGULACIÓN

\ Política y Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad
del Instituto Profesional Santo Tomás



Sobre la base de su Sistema de Aseguramiento de la Calidad, la UST aplica en sus diferentes niveles y de manera sistemática mecanismos de autorregulación en sus procesos, permitiéndole mejorar sus resultados continuamente y realizar los ajustes que sean necesarios para el cumplimiento de su Misión y propósitos.

Estos mecanismos de autorregulación permiten el alineamiento y articulación del PEI, el Proyecto Educativo, los Planes de Desarrollo de Facultades, los Planes de Sedes y los planes de mejoramiento institucional, con las políticas, los procedimientos y las normativas aplicables, así como el despliegue e integración del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en los diferentes procesos que lleva a cabo la UST para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, la satisfacción y expectativas de los estudiantes y las partes interesadas, y la mejora continua de sus resultados.

A partir del proceso de planificación estratégica, define los objetivos que espera alcanzar, los indicadores y sus mecanismos de medición, así como los resultados e impactos esperados. Luego despliega esta estrategia en los procesos institucionales, para lo cual mantiene un cuerpo reglamentario, políticas, manuales y procedimientos que orientan y especifican la forma en que la institución los lleva a cabo.

Durante la operación de los procesos, estos generan resultados, los que son medidos mediante mecanismos formales y sistemáticos permitiendo evidenciar y evaluar su grado de cumplimiento respecto de lo planificado, así como el nivel de contribución a la experiencia transformadora del estudiante y el impacto del quehacer institucional en el medio con el que se vincula. La institución verifica la eficacia de los procesos a través del Sistema de Aseguramiento de Calidad, el que a su vez es sujeto de revisiones periódicas por la alta dirección de la UST y las auditorías del sistema de gestión.

La UST cuenta con diferentes instancias a nivel matriz y sedes que permiten el adecuado funcionamiento de su estructura, apoyan los procesos, la toma de decisiones y la coordinación e implementación de las medidas adoptadas. Entre otras, que se relacionan con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, se destacan las siguientes:

- Comité de Aseguramiento de la Calidad.
- Comités de Recursos Académicos e Infraestructura: controlan el cumplimiento de los estándares y la verificación de las necesidades.
- Comité de Seguimiento del Plan Estratégico: monitorea el avance y cumplimiento del plan estratégico y sus componentes.
- Convenciones Nacionales de Facultades.



- Comité Directivo de Sede: controla el funcionamiento de la sede y prepara la información para su rendición de cuenta.
- Reuniones semestrales de Control de Gestión Académico-Financiero.

De esta manera, la UST, en sus diferentes niveles, y sobre la base de los resultados de los procesos, su análisis, el diagnóstico de las condiciones del entorno y respecto de sí misma, identifica las necesidades de mejora así como las prácticas e iniciativas que han sido exitosas generando aprendizaje en toda la institución. Lo anterior se plasma en planes de acción que se implementan asegurando su coherencia con las directrices estratégicas y las necesidades de recursos.

Así se mantiene de manera sistemática y planificada el ciclo de autorregulación en los procesos, propiciando la mejora continua de sus resultados y el cumplimiento de su Misión y propósitos.



UST[®]
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS



UNIVERSIDAD ACREDITADA
GESTIÓN INSTITUCIONAL / DOCENCIA DE PREGRADO
3 AÑOS / DESDE DIC. DE 2017 HASTA DIC. DE 2020