

UNIVERSIDAD DE TALCA
RECTORÍA

**APRUEBA POLÍTICA DE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE
LA UNIVERSIDAD DE TALCA**

VISTOS:

Las facultades que me confieren los decretos con fuerza de ley N°s. 36 y 30 de 2023, y el decreto supremo N°95 de 2022, todos del Ministerio de Educación; y la resolución N°36 de 2024, de la contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

a) Que, promulgado el acuerdo N°2840 en sesión N°875 de 2022 del Consejo Académico de la Universidad de Talca, se aprueba la actualización de la Política de Calidad mediante R.U. N°137 de 2022, respondiendo al compromiso de excelencia asumido por la institución con su comunidad interna y grupos de interés.

b) Que, la Universidad de Talca ha formalizado un Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad a través de Resolución Universitaria N°68 de fecha 11 de enero de 2022, construido sobre lineamientos que consagra Ley N°21.091 para el establecimiento de un sistema interno de aseguramiento de la calidad y gestión institucional.

c) Que, la Universidad de Talca ha formalizado un Reglamento de Políticas Corporativas en el marco del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad SIAC-UTALCA a través de la Resolución Universitaria N°95 de fecha 22 de enero de 2024.

d) Que, en el marco de la revisión del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Talca y tal como estableciere en el Reglamento de Políticas Corporativas corresponde la actualización de la Política de Aseguramiento de la Calidad

e) Que, por Resolución Universitaria N°1254 de 2021, se establece la conformación del Consejo de Aseguramiento de la Calidad.

f) La aprobación del Consejo transitorio de la Calidad, según consta en acta N° 04 de fecha 10 de marzo de 2025.

RESUELVO:

1. **APRUÉBESE**, a partir de esta fecha, la actualización de la “Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Talca”, conforme a lo que se indica a continuación:



Código documento: 3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5

Url de verificación : <https://firmaelectronica.utalca.cl/verificacion.php?guid=3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5>

Pin de verificación : 7912

Aprobado por Contraloría de la Universidad de Talca

Este documento implementa Firma Electrónica Avanzada

POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

a. Contexto

La Universidad de Talca se ha caracterizado por su compromiso con la excelencia en los procesos y resultados de sus diversos ámbitos de desarrollo institucional; a saber, la formación, el desarrollo de la ciencia, la cultura y las artes, y la vinculación con el medio. Dan cuenta de este compromiso la Política de Autoevaluación dictada en 2002, la Política de Calidad dictada en 2017 y la actualización de esta última en 2022, que no sólo establece la calidad como eje de nuestro quehacer, sino que releva el aseguramiento de la calidad como paradigma de gestión. Desde el 2015, para el aseguramiento de la calidad se ha adoptado un enfoque en procesos, cuya articulación y mirada sistémica se formaliza en el año 2018 con el diseño e implementación del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la institución (SIAC – UTALCA).

En 2018 se promulga la Ley 21.091 sobre Educación Superior, marco normativo que introduce varios cambios al sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación terciaria. Esta ley formaliza y explicita el principio de calidad de las instituciones de educación superior como eje rector de su quehacer, e incorpora al ‘Aseguramiento Interno de la Calidad’ como una de las dimensiones obligatorias a evaluar en los procesos de acreditación institucional. A esta dimensión se agregan las dimensiones de ‘Docencia y Resultados del Proceso Formativo’, ‘Gestión Estratégica y Recursos Institucionales’, ‘Vinculación con el Medio’ – todas de carácter obligatorio – e ‘Investigación, Creación e Innovación’, esta última de carácter voluntario. Además, la ley mandata a la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) a definir y aplicar nuevos criterios y estándares – para la evaluación de cada una de las dimensiones – en los procesos de acreditación institucional, vigentes desde octubre de 2023. Estas modificaciones, junto con lo expresado tanto en el Plan Estratégico 2030 de la Institución como en la actualización del Modelo Educativo, realizada en 2023, generan nuevas exigencias y retos institucionales.

En este contexto, la presente actualización de la política responde a la necesidad de fortalecer su alineación con el nuevo marco regulatorio y asegurar su pertinencia frente a los desafíos actuales del sistema de educación superior.

b. Propósito

El propósito de esta política es orientar que las disposiciones, mecanismos y prácticas que regulan o dan lugar al quehacer institucional, contribuyan directa o indirectamente a:

- Promover y mantener la cultura de la calidad en toda la comunidad universitaria, como sello distintivo de la Universidad de Talca.



Código documento: 3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5

Url de verificación : <https://firmaelectronica.otalca.cl/verificacion.php?guid=3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5>

Pin de verificación : 7912

Aprobado por Contraloría de la Universidad de Talca

Este documento implementa Firma Electrónica Avanzada

- Sistematizar, robustecer y ampliar el alcance y profundidad de los mecanismos y protocolos de registro y procesamiento de información corporativa que forman parte del SIAC-UTALCA, para ser utilizada en la evaluación de procesos institucionales y la identificación de oportunidades y desafíos.
- Supervisar que el diseño, la aplicación, la revisión y la mejora de los mecanismos de aseguramiento de la calidad den cuenta de las exigencias y expectativas de la comunidad universitaria y de nuestros grupos de interés.
- Diseñar e implementar herramientas y metodologías para analizar el desempeño de la institución, promoviendo acciones correctivas y preventivas alineadas con los objetivos estratégicos institucionales.

El propósito antes señalado consolida un sistema interno de aseguramiento de la calidad que incentiva la autorregulación, promueve la mejora continua, y refleja el compromiso de cada estamento de la comunidad universitaria con la cultura de calidad en todas sus actividades.

c. Compromiso corporativo

El compromiso de la Universidad de Talca, para alcanzar el propósito definido en esta política, se establece a través de los siguientes mecanismos:

- Disponer de sistemas digitales para recopilar, consolidar, analizar y difundir información relevante para el monitoreo y evaluación de los procesos institucionales.
- Promover que toda normativa institucional establezca o consigne disposiciones consistentes con la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo.
- Establecer instancias regulares de consulta y retroalimentación con estudiantes, académicos, administrativos y otros grupos interés internos o externos, asegurando que sus reflexiones sean consideradas en los procesos de evaluación y mejora continua.
- Difundir, entre los distintos estamentos de la institución los principios y elementos funcionales del SIAC-UTALCA.

d. Consideraciones para la implementación

Para el diseño e implementación de lo establecido en el literal precedente, la institución articulará las siguientes acciones:

- La Dirección de Aseguramiento de la Calidad dispondrá de sistemas corporativos para recopilar, consolidar, analizar y difundir información relevante para el monitoreo y evaluación de los procesos institucionales.



Código documento: 3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5

Url de verificación : <https://firmaelectronica.otalca.cl/verificacion.php?guid=3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5>

Pin de verificación : 7912

Aprobado por Contraloría de la Universidad de Talca

Este documento implementa Firma Electrónica Avanzada

- La Dirección de Aseguramiento de la Calidad promoverá la estandarización de registros y procesos para facilitar la interoperabilidad de los sistemas de información gestionados por otras unidades.
- La Dirección de Aseguramiento de la Calidad, y las unidades correspondientes, serán responsables de la mejora continua de los mecanismos que se constituyen en el SIAC-UTALCA.
- Cada unidad académica y administrativa será responsable de cumplir con los mecanismos establecidos en el literal c de esta política.
- Las unidades académicas y administrativas serán responsables de comunicar los resultados de las evaluaciones realizadas a sus respectivos grupos de interés internos o externos, asegurando transparencia y fortaleciendo la confianza institucional.

Las acciones antes descritas, así como lo establecido en los literales b y c, corresponden a ejes estructurantes del SIAC-UTALCA, cuyo modelo conceptual se presenta en la **Figura 1**. Como se aprecia en el modelo, el SIAC-UTALCA se materializa en cada mejora que tiene lugar en los procesos institucionales; es decir, cada vez que, evaluado un cierto proceso institucional sobre la base de indicadores o evidencia de su desempeño, se identifican brechas respecto de las exigencias o expectativas a las que dicho proceso responde, y se diseñan e implementan estrategias de mejora para abordar las brechas identificadas.

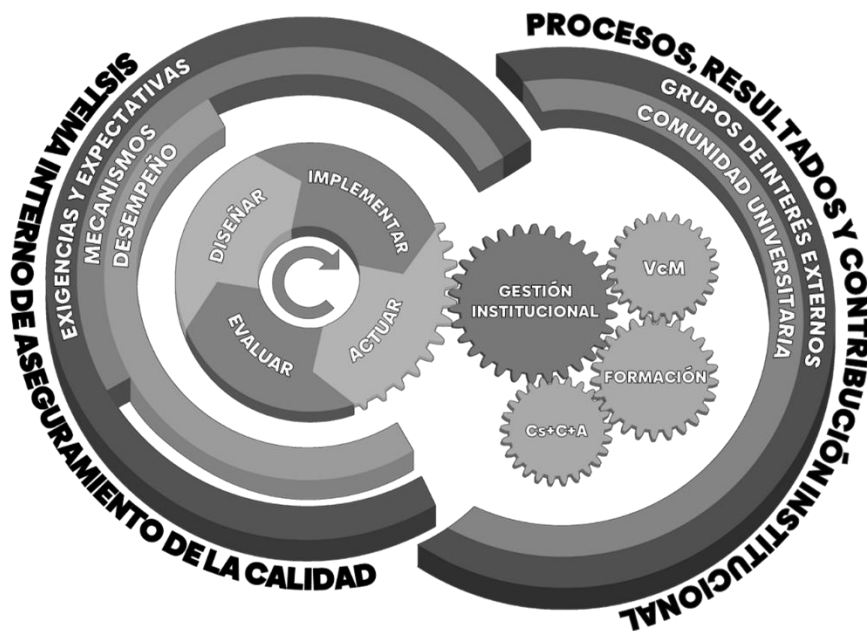


Figura 1. Modelo conceptual del SIAC-UTALCA (Nota: 'Cs+C+A' corresponde al macroproceso de Desarrollo de las Ciencias, Cultura y las Artes)

La presente política será revisada cada 3 años, según las directrices institucionales y, cuando corresponda, actualizada.



Código documento: 3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5

Url de verificación : <https://firmaelectronica.utalca.cl/verificacion.php?guid=3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5>

Pin de verificación : 7912

Aprobado por Contraloría de la Universidad de Talca

Este documento implementa Firma Electrónica Avanzada

e. Grupos de interés

Entre los grupos que participan o son influidos – directa e indirectamente – en o por, respectivamente, la implementación, resultados y decisiones relacionadas con esta política, pueden encontrarse los siguientes grupos internos:

- Estudiantes.
- Autoridades institucionales.
- Personal académico y administrativo.
- Prestadores de servicios a honorarios.

y los siguientes grupos externos:

- Alumni.
- Empleadores y sector productivo.
- Gobierno y organismos públicos.
- Sociedad en general.

f. Glosario

Calidad: Propiedad que la institución adquiere cuando su desempeño cumple y supera sostenidamente las exigencias y expectativas que se tienen respecto de ésta.

Cultura de la calidad: Valores, actitudes y prácticas compartidas que promueven la mejora continua y el compromiso con la excelencia dentro de la institución. Se manifiesta en la manera en que las personas entienden, gestionan y priorizan la calidad en su quehacer diario.

Desempeño: Relación entre las exigencias y expectativas, los resultados obtenidos y la contribución generada a partir de las actividades y tareas del quehacer institucional.

Disposiciones institucionales: Políticas corporativas; reglamentos (generales y específicos); fichas de procesos y procedimientos; protocolos; instrumentos y otros actos administrativos que regulen aspectos específicos del quehacer institucional.

Exigencias: Normativas, tanto internas como externas, y definiciones institucionales que establecen un marco regulatorio y orientan el quehacer de las unidades administrativas y académicas de la institución. Entre las exigencias externas encontramos, por ejemplo, la Ley N° 20129, que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, la Ley N°21091 sobre Educación Superior, y la Ley N°21094 sobre Universidades Estatales; y entre las exigencias internas, encontramos el Plan de Mejoramiento Institucional, los Estatutos Corporativos, y toda disposición institucional.

Expectativas: Proyecciones y aspiraciones institucionales, así como necesidades y requerimientos – formales e informales – que mantienen los grupos de interés internos y externos respecto de la institución. Entre las expectativas externas encontramos una oferta académica que dé respuesta a las necesidades del entorno, tales



Código documento: 3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5

Url de verificación : <https://firmaelectronica.utacl.cl/verificacion.php?guid=3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5>

Pin de verificación : 7912

Aprobado por Contraloría de la Universidad de Talca

Este documento implementa Firma Electrónica Avanzada

como: contribuir a la solución de problemas productivos y sociales de la región y el país; contribuir a la difusión y resguardo del patrimonio cultural de la Región, etc.; y entre las expectativas internas, encontramos el Plan Estratégico Institucional, los principios del Modelo Educativo, y las perspectivas de bienestar de la comunidad interna.

Mecanismos de aseguramiento de la calidad: Procesos y prácticas, y sus directrices, que permiten dar cumplimiento a los propósitos de la institución y contribuir a la mejora continua de su quehacer. Los mecanismos son evaluables y mejorables, se ejecutan o aplican de manera sistemática, generan evidencia y tienen claros responsables.

Mejoramiento continuo: Paradigma de gestión caracterizado por la capacidad de autorregulación y de evaluación permanente de procesos, para promover una evolución sostenida del desempeño de la institución.

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC – UTALCA): Conjunto de mecanismos que se aplican y revisan de manera permanente y coordinada para asegurar que el desempeño de todas las áreas cumple y cumplirá (supera y superará) con las exigencias y expectativas que se tienen respecto de éste. En otras palabras, son todas las herramientas y prácticas institucionales que organizan el esfuerzo colectivo para alcanzar y mantener la calidad.

2. DÉJASE SIN EFECTO, a contar de la promulgación del presente acto administrativo, la resolución N°137 de 2022 y cualquier otra normativa interna previa que contradiga los lineamientos aquí establecidos.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

EAM/mcs



Código documento: 3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5

Url de verificación : <https://firmaelectronica.otalca.cl/verificacion.php?guid=3941410C-B3FF-4496-8123-0E82F0A3B2C5>

Pin de verificación : 7912

Aprobado por Contraloría de la Universidad de Talca

Este documento implementa Firma Electrónica Avanzada