

APRUEBA PROTOCOLO DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD.

DECRETO EXENTO N° 00.372/2023.

Arica, 11 de abril de 2023.

Con esta fecha la Rectoría de la Universidad de Tarapacá, ha expedido el siguiente decreto:

VISTO:

Lo dispuesto en el DFL N°150, de 11 de diciembre de 1981, del Ex Ministerio de Educación Pública; Resolución N° 6, 7 y 8, todas de 2019 de la Contraloría General de la República, según sea pertinente en la especie; Resolución Exenta Universitaria CONTRAL. N°0.01/2002, de enero 14 de 2002, Resolución Exenta Universitaria CONTRAL N°0.01/2018, de abril 23 de 2018; Carta VRD N° 021/2023 de marzo 29 de 2023, Carta AJ N° 140/2023 de marzo 31 de 2023, Carta VRD N° 023/2023 de abril 05 de 2023, Carta REC. N° 883/2023, de abril 05 de 2023; los antecedentes adjuntos, y las facultades que me confiere el Decreto Supremo N° 113, de 13 de junio de 2022, del Ministerio de Educación.

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad de Tarapacá es una Corporación de derecho público, autónoma y con patrimonio propio, que goza de una triple autonomía académica, económica, administrativa, dedicada a la enseñanza y cultivo superior de las artes, las letras y las ciencias, y que fue creada por D.F.L. N° 150, de 11 de diciembre de 1981.

Que, de acuerdo con los estatutos y las leyes, se faculta a la Universidad para organizar su funcionamiento de manera que estime más adecuada atendiendo lo dispuesto en el artículo 104 del D.F.L N° 2 de 2009, del Ministerio de Educación.

Que, la Sra. Jacqueline Godoy Contreras, Asesora Jurídica de la Universidad de Tarapacá, otorgo visto bueno al Protocolo de la Dirección de Calidad Institucional UTA, mediante carta AJ N° 140/2023 de fecha 31 de marzo de 2023.

Lo dispuesto en el Artículo 3° de la Ley N°19.880, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Lo ordenado por el Dr. Emilio Rodríguez Ponce, Rector de la Universidad de Tarapacá, en carta REC. N° 883/2023, de abril 05 de 2023.

DECRETO:

1.- Apruébase, el **PROTOCOLO DIRECCIÓN CALIDAD INSTITUCIONAL UTA: MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD**, contenido en documento adjunto, compuesto de doce (12) páginas, rubricadas por el Secretario (S) de la Universidad de Tarapacá.

2.- Publíquese, en el sistema informático conforme lo señalado en el art. 7 de la Ley N°20.285 de 2008, del Ministerio Secretaria General de la Presidencia, sobre Acceso a la información pública.

Anótese, y remítase a la Contraloría de la Universidad, para su control y registro. Comuníquese una vez tramitado totalmente el acto.



EUGENIO DOUSSOULIN ESCOBAR
Secretario (S) de la Universidad



EMILIO RODRIGUEZ PONCE
Rector

ERP.EDE.yvv.


CONTRALORIA
14 ABR 2023



14 ABR 2023



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
Universidad del Estado

**PROTOCOLO DIRECCION CALIDAD
INSTITUCIONAL UTA**

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

ARICA - 2023



Introducción

En nuestro país, con el objetivo de velar por la calidad, se crea y publica el año 2006 la Ley N° 20.129 que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. El sistema de educación superior se inspira en los principios establecidos en el artículo 3 del decreto con fuerza de Ley N° 2, de 2009, del Ministerio de Educación, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 20.370 con las normas no derogadas del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Educación. Uno de estos principios es la calidad, con base en la cual se declara que las instituciones de educación superior y el sistema de que forman parte deben orientarse a la búsqueda de la excelencia; a lograr los propósitos declarados por las instituciones en materia educativa, de generación del conocimiento, investigación e innovación; y a asegurar la calidad de los procesos y resultados en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, cuando corresponda, establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Además, se señala que, en la búsqueda de la calidad, las instituciones de educación superior deberán tener en el centro a los estudiantes y sus aprendizajes, así como la generación del conocimiento e innovación.

Posteriormente, el 29 de mayo de 2018 se publicó en el Diario Oficial la nueva Ley de Educación Superior, que lleva el numeral 21.091. Esta norma, que crea la Subsecretaría y la Superintendencia de Educación Superior, modifica también de manera importante la composición de la Comisión Nacional de Acreditación y la forma de evaluar el aseguramiento de la calidad en las instituciones, carreras y programas de pregrado y postgrado, así como en las Especialidades Médicas y Odontológicas.

La acción fiscalizadora de la Superintendencia de Educación está personalizada en el Superintendente, quién tiene como responsabilidad coordinar la labor fiscalizadora de la Superintendencia con las demás instituciones públicas con competencia en materia de educación superior, en particular, con los demás órganos del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

La Universidad de Tarapacá direcciona y rige todos sus procesos internos por el Sistema de Dirección Estratégica (SDE, Universidad de Tarapacá Horizonte 2030. Decreto Exento N° 00.478/2022). En el caso concreto de la calidad, como un documento referente y direccionador, se cuenta con un Manual de Calidad (Resolución Exenta VRD N° 0.0005/2022). En concordancia con estos documentos, la Dirección de Calidad Institucional ha diseñado un protocolo interno de operación para el trabajo que desarrolla en conjunto con Jefaturas de carrera y Decanaturas en procesos de certificación y acreditación de carreras de pre y posgrado de la Universidad, con el fin último de responder a la normativa vigente y velar por la calidad. En particular, como objetivo interno secundario se busca manejar los tiempos para que los procesos de



autoevaluación/acreditación sean acotados y cumplan con los plazos establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación.

Protocolo de procesos de autoevaluación de carreras y programas

A continuación, se presenta el Protocolo diseñado, con sus condiciones o implicancias, según sus ámbitos de acción:

A) Procesos de autoevaluación de carreras de pregrado y posgrado

1. Presentación de Profesional de la Dirección de Calidad Institucional y entrega de Dossier a Jefe de Carrera o Director del Programa, con los antecedentes requeridos para dar inicio al proceso y direccionar el trabajo de éste y la Comisión de Autoevaluación (1 semana).
2. Calendarización junto al Jefe de Carrera, Director y/o Comité de Autoevaluación de las jornadas de trabajo semanales o según lo mutuamente acordado (1 semana).
3. Establecimiento de fechas de entrega de los informes (1, 2, 3) (1 semana).
4. Retroalimentación de los informes recibidos. (5 meses).
5. En caso de no darse cumplimiento a una fecha de entrega, informar a la Coordinación de Acreditación de la Dirección de Calidad Institucional. (1 semana).
6. Envío de mensaje electrónico desde la Coordinación al Jefe de Carrera o Director respectivo (1 semana).
7. De mantenerse la condición de "NO RESPUESTA" de parte del Jefe de Carrera o Director, después de una semana, envío de correo electrónico al Decano correspondiente con copia al Jefe de Carrera o Director involucrado (1 semana).
8. En caso de no recibir contestación o comunicación del Jefe de Carrera o Director luego de una semana, la Coordinación de Acreditación envía un nuevo requerimiento por escrito a través de la oficina de partes Institucional, al Jefe de Carrera o Director con copia correspondiente al Decano y al Director de Calidad Institucional (2 semanas).
9. Si se mantiene la condición de "NO RESPUESTA" dos semanas después del mensaje enviado, la Coordinación de Acreditación solicita reunión con el Decano correspondiente y el Jefe de Carrera o Director respectivo.
10. Después de dos semanas post-reunión, en caso de no observarse una reactivación del proceso de Autoevaluación, se informa por escrito, a través de la Dirección de Calidad Institucional, a Vicerrectoría Académica de la situación (2 semanas).
11. De mantenerse invariable la situación respecto del proceso de Autoevaluación, pese a la notificación enviada a la Vicerrectoría Académica, después de 2 semanas, se informa por escrito, desde la Dirección de Calidad Institucional, al Rector de la Institución (2 semanas; tiempo total con atrasos: 8 meses).



12. Frente a cualquier situación inusitada o no incluida en este protocolo, se elaborará una estrategia emanada en concordancia y acuerdo entre la Coordinación de Acreditación y la Dirección de Calidad Institucional, previo visto bueno de la Vicerrectoría Académica y la Vicerrectoría de Desarrollo Estratégico.

B) Proceso posterior a autoevaluación a carreras de pregrado y posgrado

1. Aplicación de encuesta de satisfacción al Jefe de Carrera y/o Director de Programa para evaluar el trabajo de los profesionales pertenecientes a la Dirección de Calidad Institucional (Anexo 1).
2. Aplicación de encuestas de evaluación a los profesionales de la Dirección de Calidad para determinar el compromiso del Jefe de Carrera y/o Director de Programa en los procesos de autoevaluación (Anexo 2).
3. Revisión y análisis de ambos tipos de encuesta para evaluación general del proceso y determinar planes de mejora internos de la Coordinación de Acreditación y la Dirección de Calidad Institucional.
4. A su vez, una vez finalizado el proceso de autoevaluación/acreditación, la Dirección de Calidad Institucional, en conjunto con la Coordinación de Acreditación, trabajarán junto al Jefe de Carrera y/o Director de Programa, en conjunto con el respectivo Comité de Autoevaluación, en el seguimiento de los planes de mejora, específicamente en aquellos ámbitos donde se precise una decisión institucional que involucre inversión o gasto.
5. Para unificar el trabajo asociado a los planes de mejora, todas las carreras trabajarán con el mismo formato de documento (Anexo 3).

Anexo 1



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
UNIVERSIDAD DE TARAPACA
DIRECCION DE CALIDAD
COORDINACION DE ACREDITACION

ENCUESTA DE SATISFACCION PERSONAL DCI

NOMBRE DE LA CARRERA: _____

PROFESIONAL DCI : _____

Marque con una X la opción que mejor represente su valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

ACCIÓN	1	2	3	4	5
Se presenta formalmente al Jefe de Carrera / Comisión, entrega carpeta /dossier con indicaciones e información básica correspondiente a cada formulario solicitado por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA); explica con claridad y resalta los hitos del proceso de autoevaluación más importantes.					
Fomenta un clima de confianza en al trabajo y promueve la participación					
Es respetuoso en el trato con las autoridades de la carrera/comisión					
Las actividades desarrolladas en cada reunión contribuyen al avance del proceso de autoevaluación					
El trabajo desarrollado en cada sesión está acorde al tiempo destinado para ello					
Demostró dominio de los tópicos asociados al proceso de autoevaluación y responde satisfactoriamente a preguntas/dudas					
Muestra interés en el trabajo y su avance					
Asiste a cada una de las sesiones previamente concertadas					
Llega a la hora acordada					
Da cumplimiento al espacio de trabajo previamente fijado.					
Responde a requerimientos extraordinarios: correos, teléfono, etc. dentro de los horarios establecidos para ello.					
Demuestra empatía frente a situaciones imprevistas					
Estoy satisfecho con el trabajo del Profesional					



Anexo 2



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
UNIVERSIDAD DE TARAPACA
DIRECCION DE CALIDAD
COORDINACION DE ACREDITACION

ENCUESTA DE SATISFACCION JEFES DE CARRERA (INTERNA DCI)

NOMBRE JEFE CARRERA: _____

PROFESIONAL DCI : _____

Marque con una X la opción que mejor represente su valoración, de acuerdo con la siguiente escala:

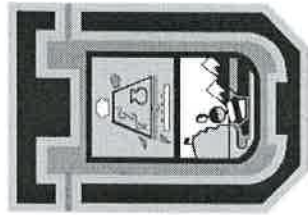
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo o desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	No aplica
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ACCIÓN	1	2	3	4	5	N/A
El Jefe de Carrera / Comisión se presenta(n) formalmente y recepciona(n) de buena manera al personal de DCI y la información entregada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se muestra comprometido con el proceso de autoevaluación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumple con la planificación acordada, asiste a cada reunión, entrega en los plazos acordados los capítulos comprometidos y/o información solicitada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fomenta un clima de confianza en el trabajo y promueve la participación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es respetuoso en el trato con el/los profesionales de DCI.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cumple con la planificación acordada, asiste a cada reunión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se ajusta al tiempo destinado para cada sesión de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manifiesta preguntas/dudas con la actitud adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muestra interés en el trabajo y su avance.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Llega a las reuniones a la hora acordada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Demuestra empatía frente a situaciones imprevistas .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responde a requerimientos extraordinarios: correos, teléfono, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estoy satisfecho con la actitud/disposición del Jefe de Carrera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Anexo 3



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
Universidad del Estado

PLAN DE MEJORA



ARICA - 2022



DEBILIDADES CONSIGNADAS EN EL ÚLTIMO DICTAMEN DE ACREDITACIÓN

Calificación	
Avance Óptimo	O
Avance Adecuado	AD
Avance Aceptable	AC
Sin avance o Avance Insuficiente	I

Dimensión / criterio	Debilidades	Calificación	Observaciones/Fundamento
Dimensión 1			
Criterio 1			
Criterio 2			
Criterio 3			
Dimensión 2			
Criterio 1			
Criterio 2			
Criterio 3			
Dimensión 3			
Criterio 1			
Criterio 2			
Criterio 3			



PLAN DE MEJORA ASOCIADO A DEBILIDADES

Debilidad 1

Objetivo de mejora	Actividades	Responsable	Indicador de logro/meta:	Plazo	Evaluación (Logrado, En desarrollo o No Logrado)
Acción 1	Actividad 1				
Acción 1	Actividad 2				
Propuesta de recalendarización de acciones en desarrollo o no cumplidas					
Acciones	Actividades		Plazo	Medios de Verificación	Evaluación

Debilidad 2

Objetivo de mejora	Actividades	Responsable	Indicador de logro/meta:	Plazo	Evaluación (Logrado, En desarrollo o No Logrado)
Acción 1	Actividad 1				
Acción 1	Actividad 2				
Propuesta de recalendarización de acciones en desarrollo o no cumplidas					
Acciones	actividades		Plazo	Medios de Verificación	Evaluación

Debilidad 3



Objetivo de mejora	Actividades	Responsable	Indicador de logro/meta:	Plazo	Evaluación (Logrado, En desarrollo o No Logrado)
Acción comprometidas en el plan de mejora					
Acción 1	Actividad 1				
Acción 1	Actividad 2				
Propuesta de recalendarización de acciones en desarrollo o no cumplidas					
Acciones	Actividades		Plazo	Medios de Verificación	Evaluación

OTRAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO (ACCIONES REMEDIALES, PREVENTIVAS O DE FORTALECIMIENTO) DURANTE PERIODO DE ACREDITACIÓN





Criterio	Acción remediales, preventivas o de fortalecimiento	Responsable	Indicador de logro/meta	Plazo	Evaluación

