



UMC  
UNIVERSIDAD  
MIGUEL DE CERVANTES

UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES  
Secretaría General

**RESOLUCIÓN DE RECTORÍA N° 8 /2023**

Aprueba **Procedimiento de Autoevaluación y Autorregulación de la Universidad Miguel de Cervantes**

---

**VISTOS:**

- 1° Las atribuciones que me confieren los artículos 25° de los Estatutos de la Corporación Universidad Miguel de Cervantes y 2° del Reglamento Orgánico de la Universidad.

**RESUELVO:**

Apruébese **Procedimiento de Autoevaluación y Autorregulación de la Universidad Miguel de Cervantes**

Comuníquese, publíquese y archívese  
Santiago, 25 de septiembre de 2023

  
**VERÓNICA PEÑALOZA CONCHA**  
Secretaria General

  
**UNIVERSIDAD  
MIGUEL DE CERVANTES**  
**RECTORIA**  
**GUTENBERG MARTÍNEZ OCAMICA**  
Rector



## Procedimiento de Autoevaluación y Autorregulación

UMC - P - INS - 17

# Procedimiento de Autoevaluación y Autorregulación

Versión	Autor	Propone para	Fecha	Revisores	Fecha	Aprobó	Fecha
<b>4</b>	HK	Utilización	Jul. 23	FO	Ago. 23	Rectoría	Ago. 23
				ME	Ago. 23		
				AP	Ago. 23		

## INDICE DE MATERIAS

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	4
3.	RESPONSABILIDADES	4
4.	DOCUMENTOS APLICABLES	6
5.	TERMINOLOGÍA	6
6.	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	9
7.	ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO	9
8.	REGISTROS	12
9.	ANEXOS	12
10.	MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	12

## **1. OBJETIVO**

El actual procedimiento se actualizó con el fin que el proceso de autoevaluación se ajustara al nuevo Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad, como parte integrante de la autoevaluación institucional y los nuevos requerimientos de las entidades externas. El cambio radica en agregar al proceso actual una autoevaluación descriptiva, sobre la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad que la Universidad ha definido y los resultados obtenidos.

De acuerdo con lo anterior, este procedimiento describe las diferentes etapas y actividades que se efectúan en los procesos de autoevaluación y autorregulación institucional de la UMC, con el fin de impulsar el cambio en los sistemas académicos y administrativos, en el marco de la mejora continua.

*“La autoevaluación es un proceso de análisis y emisión de juicios que realiza la institución en relación con el cumplimiento de los propósitos y referentes internos y externos de calidad, que permite tomar decisiones de mejoramiento, formular metas de desarrollo futuro y diseñar estrategias para alcanzarlas”* (Fuente: CNA). Esta debe ser una práctica permanente que posibiliten la reflexión y el análisis crítico, sobre el desarrollo de todos los procesos, con el propósito fundamental de identificar fortalezas y debilidades, y a partir de estos resultados, trazar políticas, determinar las estrategias y planes de mejoramiento que aseguren la calidad del servicio educativo.

La autoevaluación se realiza de acuerdo con los procesos principales definidos en el Modelo de Aseguramiento de la Calidad, donde cada unidad realiza su autoevaluación, mientras que el Comité de Autoevaluación Institucional (CAI) realiza la evaluación sobre los avances del Plan de Desarrollo Estratégico (PDE).

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento abarca a la Rectoría, a las vicerrectorías, escuelas, programas y a las diferentes unidades de apoyo de la Universidad.

## **3. RESPONSABILIDADES**

**3.1. Junta Directiva:** encargada de aprobar decisiones estratégicas propuestas por Rectoría.

### **3.2. Rectoría**

Responsable de entregar las directrices, participar en los procesos de autoevaluación y aprobar acciones de mejoramiento a nivel institucional.

### **3.3. Vicerrectorías (VRA, VRAF y VRCVM)**

Son las responsables de planificar, supervisar y controlar la implementación de los mecanismos de Aseguramiento de la Calidad en los procesos de sus áreas de responsabilidad, como también, los avances de las acciones estratégicas definidas en el PDE.

### **3.4. Direcciones de Escuela y Dirección de Postgrado, Investigación e Innovación**

Encargadas de planificar, supervisar y controlar las acciones estratégicas de las carreras y programas, además, son responsables de la implementación y evaluación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.

### **3.5. Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC)**

Es la encargada de implementar, monitorear y optimizar el Modelo de Aseguramiento de la Calidad, que incluye los criterios y estándares de evaluación externos.

### **3.6. Dirección de Análisis Institucional (DAI)**

Encargada de recopilar, procesar, analizar e interpretar la información interna y externa que sea útil y necesaria para la marcha institucional y para los procesos de autoevaluación, tanto de carreras y programas como institucionales.

### **3.7. Comité de Aseguramiento de la Calidad (CAC).**

Cuerpo colegiado responsable de efectuar el seguimiento, control de la planificación y proponer los ajustes a las acciones planificadas.

### **3.8. Comité Ejecutivo**

Cuerpo colegiado que revisa la marcha institucional en aspectos operativos y coordina las distintas tareas o acciones de la Universidad.

### **3.9. Consejo Académico**

Cuerpo colegiado que participa en todos los procesos de autoevaluación y participa en la toma de decisiones de la Universidad.

### **3.10. Comité de Autoevaluación Institucional (CAI)**

Cuerpo colegiado encargado de evaluar los avances del Plan de Desarrollo Estratégico de la Universidad.

### **3.11. Comité de Autoevaluación por Escuela y Programas.**

Cuerpos colegiados responsables de efectuar los procesos de autoevaluación de las carreras de pregrado y postgrado, entregando como producto un informe de autoevaluación.

### **3.12. Unidades de apoyo.**

Les corresponde efectuar sus procesos de autoevaluación y exponer los resultados en las jornadas participativas.

#### 4. DOCUMENTOS APLICABLES

1. Reglamento Orgánico.
2. Política y Modelo de Aseguramiento de la Calidad.
3. Plan de Desarrollo Estratégico (PDE).
4. Criterios y Estándares de Acreditación Institucional.
5. Criterios de evaluación de carreras de pregrado.
6. Criterios de evaluación de programas de postgrado.
7. Criterios de evaluación en modalidad virtual y/o combinada.
8. Orientaciones para el uso de criterios y estándares del subsistema universitario en procesos de autoevaluación (CNA).
9. Formato Informe de Autoevaluación – Subsistema Universitario (CNA).
10. Formato Reporte de la Muestra Intencionada (CNA).

#### 5. TERMINOLOGÍA

- **Autorregulación:** se refiere a la capacidad que dispone una entidad, asociación, organización o institución de regularse a sí misma en base a un monitoreo y control voluntarios que tendrá lugar desde sus propias instalaciones y recursos. Capacidad de cumplir sostenidamente con sus propósitos, evaluando, ajustando y retroalimentando sus políticas, procesos, estructuras y sistemas para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de sus resultados, en un contexto de cambio permanente (CNA).
- **CNA:** Comisión Nacional de Acreditación.
- **CNED:** Consejo Nacional de Educación.
- **Cuadro de Mando Integral (CMI):** también llamado Balanced Scorecard, es una metodología de gestión para las instituciones, establece iniciativas, objetivos, indicadores y acciones a seguir. Ayuda a las organizaciones a observar y analizar las

estrategias empleadas de forma equilibrada teniendo en cuenta cuatro ejes principales para lograr un funcionamiento óptimo; también estructura los objetivos estratégicos de manera integral para evaluar el desempeño.

- **Criterios de Evaluación:** se desprenden de las dimensiones y enuncian principios generales asociados a distintos aspectos del aseguramiento de la calidad, que se espera que las instituciones puedan desarrollar de manera continua, con orientación hacia la excelencia y en función de sus propósitos institucionales específicos.
- **Dimensiones:** constituyen las principales funciones y áreas de desarrollo de las IES y, en consecuencia, su gestión es especialmente relevante para el funcionamiento institucional, en concordancia con las definiciones de misión y funciones institucionales para universidades, institutos profesionales y centros de formación técnica establecidas por la ley N°21.091.
- **Estándares** son referentes que expresan el nivel de desempeño o logro progresivo de un criterio, caracterizando estados de avance en el desarrollo de un ciclo de mejora continua de los aspectos a evaluar considerados en cada criterio de manera tal que, el nivel tres incluye al nivel dos y, el nivel dos incluye al nivel uno.
- **Evaluación Interna (autoevaluación):** es un proceso de reflexión sistemático a fin de comprender y explicar el nivel que ha alcanzado la institución, emitiendo juicios que orienten la toma de decisiones y, de esta forma, consolidar las fortalezas y las oportunidades de mejora, como también, llevar a cabo la retroalimentación a la comunidad de UMC para concretar el ciclo de la mejora continua.

Elaboración de un diagnóstico acerca de las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad formalmente establecidos al interior de la institución. Sobre esa base de información es posible realizar un análisis preliminar de fortalezas y debilidades relativas a la existencia formal y el funcionamiento de los mecanismos de autorregulación definidos institucionalmente.

- **FID.** Ficha Institucional de Datos.
- **Informes de Autoevaluación:** es un documento que da cuenta de las etapas desarrolladas y de la capacidad de análisis crítico de las unidades, carreras y programas, a partir de la sistematización, procesamiento, análisis de información, participación de los actores de las carreras y/o programas, identificación de las fortalezas y debilidades sobre la base de juicios críticos elaborados en las diferentes instancias de participación (reuniones, focus group, cuestionarios u otros). Éste tiene por objeto proponer acciones de mejora apropiadas en un proceso de mejoramiento continuo, sustentado en un plan de desarrollo realista y verificable que considere etapas, metas, así como responsables y recursos necesarios. Los resultados obtenidos a partir del proceso de autoevaluación deben ser debidamente socializados.
- **Matriz de calidad:** es una herramienta para la gestión de la calidad en la institución. Permite asegurar que se cumplan los estándares de calidad requeridos, como también, para identificar áreas de mejora en el proceso de calidad.
- **Plan de Desarrollo Estratégico (PDE):** corresponde al plan estratégico de la Universidad, que orienta el quehacer institucional para el cumplimiento de la misión, visión y propósitos institucionales.
- **PIA (Plan Institucional Anual):** especifica las acciones estratégicas a realizar durante el año calendario e indicadores de resultados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el PDE.
- **SGU – Procon:** corresponde al módulo del Sistema informático de la Universidad, el cual registra la planificación anual de cada unidad, además, permite realizar en control de tareas y/o actividades con las respectivas evidencias.

## **6. EQUIPOS Y HERRAMIENTAS**

No aplica.

## **7. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**

El proceso de autoevaluación se efectúa en forma semestral. Como producto las unidades entregan un informe de autoevaluación y los resultados son socializados en las Jornadas de Autoevaluación Institucional (participativas).

### **7.1. Proceso de Autoevaluación.**

#### **7.1.1 Procesos autoevaluativos de carreras y programas.**

Al término del primer semestre, cada carrera y programa elabora un informe semestral de autoevaluación, con la información de la gestión y los resultados parciales a la fecha, relacionados al PDE, los cuales son socializados en la Jornada de Semestral de Autoevaluación de carácter institucional, que se lleva a cabo en el mes de agosto.

Al término del año académico cada escuela y programa realiza su proceso final de autoevaluación y genera un informe que se estructura de dos partes principales:

- 1) Análisis de la implementación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad por cada foco de evaluación y sus resultados en coherencia con el PDE.
- 2) Análisis FODA y propuestas de planes de mejoramiento (PM) o acciones de mejoramiento de más simple realización.

#### **7.1.2. Procesos autoevaluativos de Áreas Principales**

Al igual que las escuelas y programas de postgrado, las áreas principales, realizan sus procesos de autoevaluación en relación con los avances del PDE de su responsabilidad,

sobre de la implementación de mecanismos definidos en cada área, resultados, avances en los planes de mejora, fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora (ver anexo 1).

Al término de cada semestre cada vicerrectoría y unidades de apoyo hacen entrega de sus respectivos informes de autoevaluación (ver anexo 2), cuyos principales resultados son expuestos en la Jornada de Autoevaluación. Dicha jornada permite la valoración de la información generada por los procesos y realizar los ajustes necesarios para el logro de los objetivos institucionales.

Por otra parte, el Comité de Autoevaluación Institución (CAI), instancia colegiada, es la encargada de evaluar los avances y resultados del PDE, mediante los indicadores KPI del Cuadro de Mando Integral (CMI-UMC), el cual también es socializado en la Jornada de Autoevaluación.

## **7.2. Autorregulación**

La instalación progresiva de una cultura de calidad supone avanzar en la autorregulación *y mejora continua para maximizar su presencia en el quehacer institucional*; es decir, en el desarrollo de sus objetivos, tecnologías, estructura orgánica y en las relaciones existentes entre sus miembros, para la consecución de sus propósitos misionales.

Lo anterior implica, realizar juicios críticos fundados con la información que resulta de los procesos evaluativos, que orienten la identificación de fortalezas y de aspectos que requieren ajustes (debilidades). También, supone generar *planes de acción o planes de mejora (PM)* orientados al logro de los resultados esperados, que involucren a la comunidad educativa, factibles de ser implementados y asegurados con recursos institucionales para su ejecución (Fuente: CNA).

El análisis resultante del proceso de autoevaluación debe ser constructivo cuando se traduce en decisiones que permiten organizar parte del quehacer institucional. Es necesario, también, identificar y priorizar aspectos de mejora para elaborar el plan de



## Procedimiento de Autoevaluación y Autorregulación

UMC - P - INS - 17

mejoramiento acorde a las capacidades de acción de la institución. Por esta razón, es esencial analizar y discutir los resultados que surjan de la autoevaluación en función de perspectivas realistas de cambio y mejora —ya sea en el corto, mediano o largo plazo— en concordancia con el plan estratégico o de desarrollo institucional (Fuente: CNA).

El proceso de autorregulación implica contar con marcos regulatorios de control y *voluntades que la incentiven a concretarse*, como también que se ocupen de la definición de sus alcances. Para ello, la Universidad cuenta con una serie de mecanismos y su trazabilidad, tales como políticas, modelos, reglamentos, procedimientos, instructivos y planes que guían y regulan su accionar, los cuales son revisados y actualizados periódicamente de acuerdo con los requerimientos o cambios detectados.

El principal mecanismo que orienta el quehacer de la Universidad es el Plan de Desarrollo Estratégico (PDE), el cual es monitoreado y evaluado por las autoridades respectivas.

El proceso de autorregulación comienza con el control de la gestión por parte del Comité de Aseguramiento de la Calidad (CAC) y del Comité Ejecutivo de manera periódica, en este proceso se toman decisiones de índole operativas de acuerdo con las posibles problemáticas que las unidades dan a conocer.

Al término de cada mes, se entrega a las autoridades la estadística de las acciones y/o tareas terminadas y pendientes por unidad, cuya finalidad es analizar los retrasos y apoyar con soluciones factibles por parte de los responsables directos de las unidades.

Por otra parte, se realizan reuniones semestrales de seguimiento sobre los requerimientos externos (C&E) con las áreas principales, escuelas y programas.

Luego, con los resultados de las autoevaluaciones (semestrales), se realizan nuevamente ajustes operacionales o tácticos, si se requieren, los cuales son ingresados al SGU-Procon para su seguimiento y control.

	<b>Procedimiento de Autoevaluación y Autorregulación</b>	<b>UMC - P - INS - 17</b>
---	--	---------------------------

Finalmente, con la autoevaluación anual y los resultados obtenidos se realizan los ajustes necesarios, ya sean en acciones estratégicas y metas, cuando efectivamente son viables de realizar, donde los cuerpos colegiados (descritos en Reglamento Orgánico) asesoran y apoyan la toma de decisiones institucionales en diferentes áreas y procesos.

Cabe destacar que todos los procesos anteriormente mencionados requieren de una autocrítica efectiva y contar con información comparativa con el medio, para realizar las acciones correctivas necesarias para lograr la mejora continua.

## 8. REGISTROS

- 8.1. Sistema de Gestión Universitario SGU.
- 8.2. Cuadro de mando integral del PDE.

## 9. ANEXOS

- 9.1. Formato Informes de Autoevaluación Áreas Principales
- 9.2. Formato Informes de Autoevaluación Unidades de Apoyo
- 9.3. Formato Informes de Autoevaluación de carreras y programas.

## 10. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Edición	Acción	Fecha	Aprobado por:
01	Generación del documento	Sept. 2011	Rectoría
02	Modificación de documento	Ene. 2016	Rectoría
03	Modificación de documento	Oct. 2018	Rectoría
04	Modificación de documento	Ago. 2023	Rectoría



## **ANEXOS**

**1. Formato Informes de Autoevaluación de Áreas Principales:** Docencia de pre y postgrado (VRA), Gestión Estratégica y Recursos (VRAF), Vinculación con el Medio (VRCVM), Investigación e Innovación (DPII) y Aseguramiento de la Calidad (DAC).

I. Introducción

II. Análisis crítico sobre los resultados de la gestión del área y avances en relación a los planes de mejoras y/o observaciones emanadas del proceso de acreditación.

III. Análisis FODA y propuestas de planes de mejoramiento (PM) y/o acciones de mejoramiento de más simple realización.

**2. Formato Informes de Autoevaluación unidades de apoyo** (SAI, DAE y Permanencia, Reg. Académico, D. Biblioteca, RRHH, D. Informática y DAI)

I. Introducción

II. Descripción de los procesos de la unidad de acuerdo con los mecanismos de aseguramiento de la calidad y sus resultados (comparados con años anteriores).

III. Análisis FODA y propuestas de planes de mejoramiento (PM) y/o acciones de mejoramiento de más simple realización.

**Nota:** en el caso de D. Informática y DAI deben incorporar la FID actualizada y entregar los resultados en la Jornada de Autoevaluación.

## **3. Formato Informes de carreras y programas**

I. Introducción (incorporar información de la carrera o programa)

II. Descripción de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.

III. Relato de la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad. En este apartado se recomienda basarse en los criterios y estándares de carreras de pregrado o de postgrado.

IV. Análisis FODA y propuestas de planes de mejoramiento (PM) y/o acciones de mejoramiento de más simple realización.