



Universidad Austral de Chile

*Conocimiento y Naturaleza*

FICHA SISTEMATIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

### SISTEMA DE AUTOEVALUACIÓN DE PREGRADO (SAP)

Equipo responsable de la práctica	
<b>Nombres:</b>	Waleska Berríos; Pamela Rey; Reinaldo Tan
<b>Cargos:</b>	Analista en Procesos de Desarrollo Estratégico, DDE (Dirección de Desarrollo Estratégico), Analista Institucional UACI, y Jefatura UACI (Unidad de Autoevaluación y Calidad Institucional)
<b>Macrounidad/Unidad/Departamento:</b>	DDE y UACI, dependientes de la Prorectoría

#### 1. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA PRÁCTICA

Dar una visión general de la práctica y los objetivos que busca lograr, en relación con el plan estratégico de la facultad o de la institución.

El Sistema de Autoevaluación de Pregrado (SAP) surge como respuesta institucional a la necesidad de profundizar en los mecanismos de aseguramiento interno de la calidad en la Universidad Austral de Chile (UACH); y con ello fortaleciendo los mecanismos existentes y aportando nuevas formas de funcionamiento institucional para posibilitar la mejora continua del pregrado en todos sus territorios, con la participación de todas y todos los actores que componen las carreras y programas de pregrado, y su ecosistema, en el marco institucional y de sus respectivas macrounidades. Esto en diálogo con la normativa de la Universidad y los requerimientos de CNA-Chile y de la Ley 21.091, de Educación Superior (2018).

El SAP, conforme lo anterior, es parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) de la Universidad Austral de Chile, integrando en su sistema las “tres patas que sustentan el aseguramiento de la calidad”, desde la Política de Calidad institucional: análisis institucional, autoevaluación y planificación estratégica, ejes fundamentales para el aseguramiento interno de la calidad. El Sistema, tiene por objeto en cuanto su operación, funcionar a través de las macrounidades (Campus, Sedes y Facultades) para trabajar con sus respectivos pregrados. Involucrando, y comprometiendo, a académicas/os, docentes, estudiantes y funcionarias/os en los procesos y resultados del operar propio que corresponde a sus pregrados, y a nivel institucional; manifestado a través de procesos de evaluación, autorregulación y mejoramiento continuo (DR 071/2019).

El proyecto fundacional del SAP expresa como su **objetivo principal**: generar, coordinar y organizar mecanismos sistemáticos y efectivos de análisis, autoevaluación y planificación para la gestión estratégica de la mejora de la calidad, pertinentes a los propósitos de las carreras y los programas de pregrado de acreditación no obligatoria.

El proceso SAP es continuo en el tiempo, posibilitando la autoevaluación, análisis y mejoramiento continuo en los pregrados de la Universidad. En el largo plazo el SAP busca el desarrollo de una cultura de la calidad, sustentada en quienes hacen día a día posible la Universidad, en diálogo permanente con los aportes externos de calidad, superando la cultura del cumplimiento, posibilitando una cultura efectiva de calidad.

## 2. DIAGNÓSTICO

Describir cual es el problema que atiende, describiendo la situación de partida, haciendo referencia a las causas del problema y los efectos en los grupos involucrados.

Previo al surgimiento del Sistema de Autoevaluación de Pregrado (SAP-piloto), los procesos autoevaluativos de programas y carreras se generaban a partir de un sistema de rendición de cuentas a cargo de organismos externos a las Universidades. La UACH, no estaba ajena a este procedimiento, lo cual conducía a procesos de autoevaluación funcionales a los procesos de acreditación, aportando al mejoramiento de la calidad de las carreras y programas de pregrado; pero que carecían del potencial para establecer procesos de monitoreo y seguimiento de carácter estable y permanente, y del desarrollo de componentes propios de mirada crítica y de aporte para la mejora continua del pregrado. En otras palabras, lo que ocurría es que se generaba un diagnóstico (fotografía del momento) y se levantaban las acciones, por el equipo de autoevaluación en el momento, las que permitían la acreditación externa de la carrera o programa, con una serie de compromisos de mejora, pero sin la instalación de procesos de monitoreo, seguimiento continuo, e instalación de una mirada crítica propia en cuanto aseguramiento de la calidad.

Algunos elementos de contexto, al año 2022, son: de las 66 carreras y programas que se imparten en la UACH, el 81%, es decir, 54 no tienen obligatoriedad de acreditación. De los 54 programas y carreras sin obligatoriedad para la acreditación, solo 21 de ellos mantienen un plan de mejora activo, 8 de ellos tienen un plan de mejora vencido y 25 no tienen plan de mejora. Esta última situación es relevante ya que significa que son carreras y programas de pregrado con ausencia de procesos de autoevaluación y mejora continua.

## 3. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA

Describir los pasos, las etapas o estrategias desarrolladas en la implementación de la práctica responsables por actividad y recursos (incluidos los financieros).

El SAP es liderado por la Unidad de Autoevaluación y Calidad Institucional (UACI), enmarcada en la Dirección de Desarrollo Estratégico; cuyo rol es apoyar y acompañar procesos de análisis, autoevaluación y planificación para la gestión estratégica de las carreras y programas de Pregrado.

El equipo de SAP trabaja directamente con las Macrounidades, quienes en conjunto con las y los integrantes de los equipos de Autoevaluación de las escuelas, llevan a cabo los procesos de autoevaluación. Tienen por objetivo apoyar a la Macrounidad, su Decanato (o dirección), contrapartes especializadas en aseguramiento de la calidad, Director(a) de Escuela y/o su Consejo de Escuela, en los procesos de análisis, autoevaluación, planificación y seguimiento del pregrado, instalando mecanismos de participación y autorregulación para la mejora continua de sus carreras y programas.

**FASE 1 de Autoevaluación (7 días):** Consiste en el proceso de evaluación realizado por los propios actores que componen el pregrado de la macrounidad, con sus respectivas carreras y/o programas. Alimentado a partir de una serie de cualitativos y cuantitativos, que representan el estado del pregrado; y la opinión reflexiva de los actores que la componen. Esto desde las dimensiones de aseguramiento de la calidad definidas por CNA, aplicados a los ciclos formativos de las/os estudiantes, y los aportes propios del marco de aseguramiento de la calidad de la Universidad.

El SAP acompaña a los pregrados de las macrounidades, a través del desarrollo e instalación de las Comisiones de Autoevaluación SAP (CAS). Cuya función participar de los procesos de autoevaluación, análisis, planificación y monitoreo continuo del pregrado. El CAS está conformado por el/la Decana/o, Prodecana/o, Secretaria/o Académica/o, Contraparte especializada de calidad y Directoras/es de Escuelas, y el equipo SAP. En el caso de Sede se incorpora la participación del Vicerrector/a y Director/a Académica/o.

El producto final de esta fase es un Informe de Autoevaluación.

**FASE 2 de Planificación (1 mes):** Tiene por fin la elaboración de un Programa de Mejoramiento Continuo (PMC), incorporando la gestión estratégica para articular a las unidades asociadas a las acciones requeridas por la Macrounidad para la superación de las debilidades detectadas.

El SAP genera un espacio de conversación y negociación denominado “Mesa de Calidad”, con el fin de superar las debilidades, de forma pertinente e integrada en colaboración entre las unidades especializadas de la Universidad, la Macrounidad, sus equipos, y las orientaciones dadas por sus respectivos Planes estratégicos.

La “Mesa de Calidad” tiene por propósito facilitar la coordinación entre el CAS y las unidades institucionales, necesarias para abordar las debilidades identificadas, en un marco de organización y planificación de acciones, estrategias, indicadores de logro y tiempos de desarrollo. Esto se plasma finalmente en el PMC, el cual establece los compromisos para cada uno de los actores participantes, tanto interno como externo a la Macrounidad, que harán posible la superación, o avance en esta, de las debilidades del pregrado en un período de 4 años, o el período definido por la Macrounidad en relación con sus compromisos de Plan Estratégico.

El PMC, para su operación, debe contar con la aprobación de la máxima autoridad de la Macrounidad, y el Consejo de Facultad (o su equivalente).

**FASE 3 o Seguimiento y monitoreo (cada 4 años con seguimientos anuales):** Su propósito es establecer **Seguimiento y Monitoreo** del PMC, de acuerdo con ciclos anuales de su desarrollo. Se organiza según modalidades de seguimiento, siendo acompañados por el equipo SAP y CAS, y apoyados por una plataforma de visualización BI para ver en línea los programas y sus respectivos avances.

Se inicia con un proceso de comunicación y socialización de los resultados del proceso, a todas y todos los actores que son parte de la Macrounidad. Esta instancia se realizará bianualmente.

Al final esta fase el SAP vuelve a iniciar la fase 1, en el marco del ciclo continuo de autoevaluación del pregrado.

#### **4. ABORDAJE DE LAS DIFICULTADES PRESENTADAS EN EL PROCESO DE EJECUCIÓN**

Describir como se abordaron las dificultades que se presentaron en el proceso de ejecución, que pudieron amenazar la sostenibilidad de los objetivos o metas alcanzadas o requirió un ajuste en la planificación del trabajo. Además, describir la participación de otras áreas de la institución y/u otros actores que contribuyeron para el logro de los objetivos, si aplica.

El desarrollo de una etapa de pilotaje del SAP ha permitido conocer los primeros nudos críticos para ser ajustados, para su posterior extensión y alcance.

- **Dificultades en los sistemas de información:** En específico se han identificado dificultades relativas a los sistemas de información, lo cual ha generado bloqueos para un desarrollo más expedito de elaboración de reportes que permita el monitoreo y continua autoevaluación de carreras y programas de pregrado.

- **Sobre demanda de unidades especializadas:** Por otra parte, algunas de las unidades especializadas se encuentran sobre demandadas por requerimientos de diverso tipo de la propia Universidad, situación que dificulta su colaboración en las etapas de desarrollo del SAP.
- **Múltiples requerimientos de información:** En cuanto a los requerimientos de información, la Unidad de Análisis Institucional (UAI) de la DDE, valida la calidad de los datos, dado el marco metodológico que utiliza para su elaboración. No obstante, se encuentra ante una multiplicidad de requerimientos externos e internos de la institución, lo cual ralentiza procesos de información.
- **Fragilidad del seguimiento y monitoreo:** Oportunidad de programar y automatizar, para los PMC, potenciando el apoyo al seguimiento. “Sistemas de Información asociado al Power BI” habilitado para los equipos SAP, CAS de las Macrounidades, UAI, UACI y DDE.
- **Burnout de equipo SAP:** El dinamismo del sistema, su desarrollo, instalación y ejecución han conllevado el levantamiento de requerimientos emergentes estratégicos institucionales, lo que diversifican los esfuerzos de las integrantes del SAP. Acompañado de los ajustes necesarios para el desarrollo del sistema en las macrounidades. El SAP está constituido, a la fecha por 2 analistas y el jefe de la unidad, quienes deben responder, además, a otros requerimientos propios de sus roles, y otros emergentes. Este escenario abre la posibilidad, frente a la exigencia del trabajo, y el riesgo de burnout del equipo, la necesidad de incorporar a otros especialistas para la continuidad del desarrollo del proceso como respaldos para no poner en riesgo la continuidad del sistema.

Respecto al abordaje de las dificultades o nudos críticos identificados, la metodología empleada por el SAP ha posibilitado un diálogo abierto, participativo y corresponsable, en consonancia con la integralidad de los equipos a cargo de la autoevaluación de programas y carreras, lo que ha permitido, una triangulación de información - cualitativa y cuantitativa- que posiciona al SAP como un sistema de autoevaluación integral, asociado a una lógica de aseguramiento interno de la calidad.

## 5. RESULTADOS OBTENIDOS

Describir los resultados obtenidos, por medio de evidencia cualitativa y/o cuantitativa, relacionándolos con los objetivos planteados y la sostenibilidad en el tiempo. Además, mencionar los cambios y beneficios que ha generado la implementación de la práctica en la institución, en la manera de realizar las actividades con respecto a la situación inicial.

En este sentido, las proyecciones están en torno a la gestión y optimización de las carreras y su ecosistema institucional:

1. La necesidad de robustecer un **mecanismo de aseguramiento interno** que articule a las unidades especializadas institucionales, para consensuar propósitos comunes, estructura y funcionamiento de la instalación de procesos de gestión; y sus procedimientos de seguimiento, para potenciar el desarrollo y profundización de una cultura de calidad, a nivel de escuelas como de su ecosistema (macrounidad e institucional).
2. Un órgano fundamental en articular y regular las posibilidades de mejora para las carreras y programas de pregrado, dentro del Sistema de Autoevaluación de Pregrado (SAP), que favorece el análisis multidisciplinario y transversal de las principales problemáticas que emergen del proceso autoevaluativo es la **Mesa de Calidad**, liderada por el equipo SAP central (UACI-DDE).

3. La Mesa de Calidad es una oportunidad para el aseguramiento de la calidad del proceso y los resultados para la mejora de la carrera o programa de pregrado, al definir: propósitos, metodologías, procesos de evaluación, sistematizar resultados de la evaluación, generar productos y tomar decisiones informadas y oportunas; fructificando las capacidades de las unidades especializadas, superiores, y de la macrounidad, en pro de la mejora continua de la calidad, y en la creciente conciencia y promoción de un ecosistema institucional que hace posible la carrera o programa, y su responsabilidad en la calidad de ésta.

## 6. APRENDIZAJES Y OPORTUNIDADES PARA SU REPLICABILIDAD

Describir las principales lecciones aprendidas y oportunidades que sirvan de guía para su replicabilidad en otros contextos y equipos (macrounidades).

Señalar el nivel de posible replicabilidad en otras acciones de la misma unidad, en otras unidades (alto/medio/bajo) o en el sistema universitario.

Dentro de las lecciones aprendidas, extraídas del proceso piloto del SAP, está la confirmación de la relevancia de mantener un proceso de seguimiento y monitoreo en la implementación de los planes de mejora de las carreras y programas, elemento esencial de un proceso de Aseguramiento Interno de la Calidad. Este proceso, debe apoyarse de la confirmación de la constitución de una instancia interdisciplinaria, el cual es la “Mesa de Calidad”; componente central de la conformación de un ecosistema de calidad, en la cual se integren las perspectivas y apoyos de todos los equipos y actores involucrados (grupos de interés).

En otro componente relevante son los sistemas de informes de autoevaluación y de reportería de información relevante para la elaboración de los planes de mejora de la carrera. Ambos son un aporte de información clave para la gestión y toma de decisiones de los cuerpos directivos, aportando elementos de análisis para la mejora continua de las carreras.

### Aprendizajes:

- Desarrollo de un sistema de reportería acorde al usuario-carrera, que colabore con la autoevaluación continua de la carrera. En conjunto entre la UAI (Unidad de Análisis), el equipo SAP (UACI+DDE) y el apoyo del proyecto AUS 20101, se ha trabajado en el desarrollo de una plataforma de información orientada a las necesidades del usuario-carrera, a través de la plataforma de Power Bi, proporcionando información estratégica para la gestión de calidad la carrera. Se espera que este desarrollo esté disponible a partir de agosto 2023.
- La mayoría de las debilidades detectadas (70%), son transversales a las carreras.
- En este marco, el abordaje de las carreras debe ser operado como macrounidad, Facultades, Campus o Sedes; potenciando el involucramiento de todos los actores involucrados en la mejora continua del pregrado, y con ello de sus respectivas carreras y programas.
- Es fundamental el trabajo con las autoridades superiores de la macrounidad (Decanas/os, Prodecanas/os, Directores, entre otros), junto con sus respectivos profesionales de Autoevaluación y Calidad (análisis, autoevaluación y planificación). Con ello se integra el nivel decisonal y de análisis, en base a evidencia, de cada macrounidad, posibilitando el desarrollo de procesos que integren todo el ecosistema de hace posible el pregrado y sus respectivas carreras.
- Potenciación, y oportunidad, de los planes estratégicos como un instrumento fundamental para la calidad del quehacer de las macrounidades. Al incorporar, a nivel de pregrado, los aportes

autoevaluativos, de análisis y planificación del SAP; resultado del trabajo colaborativo de los actores de las comunidades escuela de pregrado, y contando con su validación.

**Oportunidades:**

- Monitoreo y alerta integral de las carreras y programas de pregrado para la Dirección de Desarrollo Estratégico, la Dirección de Estudios de Pregrado y las autoridades de las macrounidades.
- Reporte sistemático a las direcciones de estudios de pregrado del estado de sus carreras.
- Continuidad de los procesos de autoevaluación, análisis, planificación y monitoreo a través del establecimiento de convenios con las macrounidades, asegurando la continuidad de estos más allá de la contingencia de los cambios de directivas/os.
- Visualización interna de las competencias curriculares y programas de asignaturas para el seguimiento y monitoreo.
- Ofrecer alternativas de abordaje para el desarrollo del SAP, según las necesidades propias de las macrounidades y sus escuelas.
- Optimización de la articulación entre la gestión de la escuela/Facultad y las unidades especializadas del nivel central.

**7. CARÁCTER INNOVADOR DE LA PRÁCTICA**

Describir los aspectos innovadores (procesos, organización o metodología nueva o significativamente mejorada)

En el marco del proceso de sistematización se puede concluir que el SAP, como mecanismo de aseguramiento interno de calidad, es una oportunidad para identificar necesidades, generar espacios planificados de solución y de mejora continua para las carreras y programas de pregrado. Aportando a una gestión pertinente, oportuna y planificada desde las unidades colaboradores a las carreras; y al involucramiento activo, y transparencia de la carrera, para los diversos actores que la constituyen.

A partir del proceso de autoevaluación se detecta la existencia de situaciones críticas, desde el punto de vista, de requerimientos de calidad referido a **la ausencia de mecanismos formalizados y centralizados de gestión que permitan realizar seguimientos de diferentes procesos: curricular, administrativo y financiero de las carreras para la toma de decisiones oportunas respecto a su funcionamiento y sostenibilidad.**

En este sentido se manifiestan necesidades derivadas de elementos fundamentales para una gestión acorde a los procesos y resultados necesarios para las carreras: ausencia de reconocimiento de organigramas y flujos institucionales; dificultad en identificación de roles, funciones, procedimientos y cobertura de las unidades especializadas, e identificación de posibilidades de articulación entre unidades especializadas, colaborando en la desarticulación y duplicación de funciones entre unidades, aportando a su optimización y mejora. Todo lo cual afecta la calidad de los procesos llevados adelante por parte de las Escuelas para las carreras.

Los esfuerzos desde las carreras, y sus respectivos equipos, por desarrollar mejoras para la implementación de sus planes de estudio, en un compromiso por la calidad de sus carreras; pero no consideran la integralidad de los criterios de calidad y de cómo estos, como sistemas, podrían retroalimentar a la mejora continua del currículum. Este es un desafío que nos lleva a reconocer la necesidad de comprender la función de la carrera en el marco de un ecosistema, dentro del cual varios de sus componentes no reconocen su relación vital para con la carrera, ni viceversa.