

# **MANUAL MARCO PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

**PARA CARRERAS TÉCNICAS DE NIVEL SUPERIOR,  
PROGRAMAS DE LICENCIATURA Y CARRERAS  
PROFESIONALES**

**VERSIÓN 3.0**

**ABRIL 2021**

Este Manual Marco para la Certificación de la Calidad, es complementario a los siguientes documentos:

- Manual de Normas y Procedimientos para la Certificación de la Calidad.
- Guía para la Autoevaluación para la Certificación de la Calidad.
- Guía para la Evaluación Externa para la Certificación de la Calidad.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. COBERTURA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CONDICIONES PARA ACCEDER A LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD. ....</b>	<b>4</b>
<b>4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>I</b> <b>CRITERIOS APLICABLES A NIVEL DE UNIDAD ACADÉMICA .....</b>	<b>6</b>
<i>CRITERIO 1A: PROPÓSITOS .....</i>	<i>6</i>
<i>CRITERIO 2: INTEGRIDAD .....</i>	<i>6</i>
<i>CRITERIO 5: VINCULACIÓN CON EL MEDIO.....</i>	<i>6</i>
<i>CRITERIO 6: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN .....</i>	<i>7</i>
<i>CRITERIO 9: PARTICIPACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL.....</i>	<i>7</i>
<i>CRITERIO 12: AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO.....</i>	<i>8</i>
<b>II</b> <b>CRITERIOS APLICABLES A NIVEL CARRERA .....</b>	<b>8</b>
<i>CRITERIO 1B: PROPÓSITOS DE LA CARRERA .....</i>	<i>8</i>
<i>CRITERIO 3: PERFIL DE EGRESO.....</i>	<i>9</i>
<i>CRITERIO 4: PLAN DE ESTUDIOS.....</i>	<i>9</i>
<i>CRITERIO 7: PERSONAL DOCENTE.....</i>	<i>10</i>
<i>CRITERIO 8: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE .....</i>	<i>11</i>
<i>CRITERIO 11: EFECTIVIDAD Y RESULTADO DEL PROCESO FORMATIVO .....</i>	<i>12</i>
<b>5. DE LA DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>14</b>
<b>6. PROCESO E INFORME DE AUTOEVALUACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>7. LA EVALUACIÓN EXTERNA POR PARTE DEL COMITÉ DE PARES EVALUADORES.....</b>	<b>16</b>
<b>8. EL PROGRAMA DE VISITA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>17</b>
<b>9. RECURSO DE REPOSICIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>10. CAMBIOS SUSTANTIVOS.....</b>	<b>20</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Acredita CI pone a disposición de las instituciones de educación superior, el presente Manual en el que se establecen los criterios de evaluación para el desarrollo de los procesos de certificación de la calidad de las carreras impartidas por Instituciones de Educación Superior.

La certificación de la calidad es garantía de la calidad del proceso formativo de las carreras para los estudiantes, para las familias y para la comunidad. La certificación de la calidad otorgada por Acredita CI asegura que los estudiantes logran el perfil de egreso comprometido por la carrera y que la carrera tiene mecanismos de calidad que aplica sistemáticamente para ello. Asegura también que la carrera ofrece un perfil de egreso actualizado y validado y que los profesionales que forma tendrán un desempeño profesional acorde a los propósitos definidos.

Acredita CI hará uso de los criterios de evaluación que estableció la Comisión Nacional de Acreditación, CNA con alcances, precisiones y modificaciones cuando estime que aportan a precisar los conceptos de calidad del proceso formativo y son útiles para los propósitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad nacional liderado por la Comisión Nacional de Acreditación.

Los procesos de certificación de la calidad bajo los criterios de evaluación que aquí se definen, son aplicables a carreras técnicas de nivel superior, carreras profesionales con licenciatura, carreras profesionales sin licenciatura y licenciaturas como actividad terminal.

## 2. COBERTURA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

El proceso de certificación de la calidad aplica a una carrera en cualquiera de las siguientes modalidades. Si entre estas distintas modalidades la carrera otorga el mismo título en la misma Institución, entonces la carrera debe presentar al proceso en forma simultánea la información de todas aquellas sedes, jornadas y modalidades en que se imparte para someterlo en conjunto, al proceso de Certificación de la Calidad. También podrá presentar nueva oferta como un cambio sustantivo a una carrera certificada, para lo cual existen procedimientos específicos según se indica en el Manual de Normas y Procedimientos para la Certificación de la Calidad. Si la carrera:

1. Se imparte en jornada diurna en un programa regular.
2. Se imparte en jornada vespertina en un programa regular independiente del perfil de ingreso de los estudiantes.
3. Se imparte en modalidad online, para cuyo caso Acredita CI cuenta con manuales y formularios específicos para la modalidad.
4. Se imparte en jornada vespertina en modalidad Programa Especial, porque cambian las condiciones de ingreso del estudiante, pudiendo provenir del mundo del trabajo o en modalidad de reconocimiento de aprendizajes previos.

5. Se imparte en modalidad Continuidad de Estudios o equivalente, diseñado para estudiantes con diversos perfiles de ingreso.
6. Se imparte en diversas sedes.

Los criterios que se explicitan a continuación han sido adaptados por Acredita CI para aplicar las mejores prácticas en procesos de aseguramiento de la calidad.

### **3. CONDICIONES PARA ACCEDER A LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD.**

Una carrera podrá optar a la certificación de la calidad de cinco o siete años cuando cuente con al **menos una cohorte de titulados** o graduados.

Una carrera que no cuente con titulados o graduados, estará optando a uno de los siguientes resultados:

- **Certificación de la calidad por un período máximo de tres años**
- **No se certifica la calidad**

**Certificación de la calidad por un período máximo de tres años:** la carrera demuestra contar con un diseño y recursos para llevar adelante el proyecto educativo, consistente con los propósitos institucionales. Hay coherencia y pertinencia en relación a los requerimientos del medio. Cumple con los criterios de evaluación que corresponda aplicar. Ha definido mecanismos de mejora continua. Este proceso no contempla un seguimiento por parte de Acredita CI.

**No se certifica la calidad:** La carrera presenta defectos en su diseño o no hay consistencia interna o externa.

En cualquiera de los casos que se indica, la Agencia emitirá un documento oficial denominado Resolución de Certificación de la Calidad en el que informará la decisión, las principales fortalezas de la carrera, las debilidades y las recomendaciones de mejora continua. Si la carrera no certifica su calidad, podrá presentar un recurso de reposición siguiendo el procedimiento que se indica en el Manual de Normas y Procedimientos para la certificación de la calidad.

## 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación están definidos para identificar los mecanismos de aseguramiento de la calidad de la carrera, para asegurar el aprendizaje de sus estudiantes, durante todo el proceso formativo. Para ello, el proceso de certificación de la calidad evalúa 11 criterios, los que se explicitan a partir de “aspectos a considerar”.

### **Criterios aplicables a nivel de Unidad Académica:**

- Criterio 1A – Propósitos
- Criterio 2 – Integridad
- Criterio 5 – Vinculación con el medio
- Criterio 6 – Organización y Administración
- Criterio 9 – Participación y Bienestar Estudiantil
- Criterio 12 – Autorregulación y mejora continua

### **Criterios aplicables a nivel de carrera:**

- Criterio 1B – Propósitos de la carrera
- Criterio 3 – Perfil de Egreso
- Criterio 4 – Plan de Estudios
- Criterio 7 – Personal Docente
- Criterio 8 – Infraestructura y recursos para el aprendizaje
- Criterio 11 – Efectividad y resultados del proceso formativo

Los criterios mantienen la numeración que la CNA les asignó, para simplificar la lectura de los mismos, pero han sido ordenados según requerimientos para la Unidad de la cual depende la carrera y para la carrera propiamente tal, modalidad que a juicio de Acredita CI permite focalizar el esfuerzo en el aprendizaje del estudiante, tal como establece el concepto de calidad de la ley 21.091 que se cita en la Introducción de este Manual.

## I CRITERIOS APLICABLES A NIVEL DE UNIDAD ACADÉMICA

### CRITERIO 1A: PROPÓSITOS

La unidad cuenta con una clara definición de sus objetivos y metas, planifica la gestión académica y económica y dispone de mecanismos que permiten evaluar el logro de los propósitos definidos para la carrera.

#### **Aspecto a considerar:**

*(De cumplimiento obligatorio para la valoración del criterio)*

1.a La unidad planifica sus actividades académicas, establece indicadores de gestión académica y despliega metas que orientan la asignación de recursos.

### CRITERIO 2: INTEGRIDAD

La unidad demuestra su capacidad para avanzar responsablemente en el cumplimiento de sus propósitos, mediante la existencia de planes de desarrollo que contemplen los requerimientos de la carrera. Asimismo, la carrera cumple con sus reglamentos, obligaciones y oferta académica.

### CRITERIO 5: VINCULACIÓN CON EL MEDIO

La vinculación con el medio es un componente esencial del quehacer de la carrera, que orienta y fortalece el perfil de egreso y el plan de estudios. Existe una interacción sistemática, significativa y de mutuo beneficio con agentes públicos, privados y sociales relevantes, de carácter horizontal y bidireccional. Existen políticas y mecanismos de evaluación periódica de impacto de las actividades de vinculación con el medio.

#### **Aspectos a considerar:**

*(De cumplimiento obligatorio para la valoración del criterio)*

5.a. La unidad desarrolla acciones concretas de vinculación con el medio, lo cual permite conocer los requerimientos de éste, en el ámbito disciplinar y profesional que le son propios, retroalimentando el perfil de egreso, plan de estudios, selección del cuerpo docente.

5.c. La carrera define y prioriza las actividades de vinculación con el medio en aquellos campos de interacción que son pertinentes a su ámbito, estableciendo los objetivos precisos de las actividades que lleva a cabo.

- 5.d. La carrera otorga facilidades para el conocimiento mutuo entre sus estudiantes y eventuales fuentes ocupacionales de la profesión.
- 5.e. La unidad promueve y propicia la vinculación de la carrera.
- 5.f. La carrera monitorea las actividades de vinculación con el medio y evalúa su impacto en función del cumplimiento de objetivos.

### **CRITERIO 6: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

La unidad cuenta con un adecuado sistema de gobierno y una gestión docente y administrativa eficaz y eficiente de los recursos necesarios para el logro del título o grado.

#### **Aspectos a considerar:**

- 6.b. La unidad cuenta con un cuerpo directivo calificado y con dedicación suficiente para cumplir con las responsabilidades, funciones y atribuciones establecidas.
- 6.c. La unidad dispone de personal administrativo, técnico y de apoyo debidamente capacitado, suficiente en número y con dedicación horaria en relación con la jornada-modalidad, como para cumplir adecuadamente sus funciones y cubrir las necesidades de desarrollo del plan de estudios.
- 6.d. La carrera cuenta con al menos un directivo que supervisa la asignación de tareas, provisión de los recursos, el registro y procesamiento de la información para el control de gestión y, convoca a los docentes, personal de apoyo y a las demás instancias que concurren para impartir la carrera, según lo establecido en el plan de estudios.
- 6.e. La unidad cuenta con sistemas de información y herramientas de gestión académica y administrativa adecuadas a las necesidades de gestión y comunicación en la carrera.
- 6.h. La institución ha comprometido recursos financieros que garantizan la sustentabilidad de la carrera y que aseguran la permanencia proyectada de los estudiantes en el tiempo.
- 6.i. La carrera dispone de un presupuesto anual actualizado y fundamentado, que le permite mantener condiciones adecuadas para su funcionamiento con mecanismos eficaces de control presupuestario.

### **CRITERIO 9: PARTICIPACIÓN Y BIENESTAR ESTUDIANTIL**

La institución permite la organización y participación de sus estudiantes en todas sus sedes, jornadas y modalidades. Asimismo, dispone de servicios para los estudiantes que les permiten informarse, y acceder a financiamiento y beneficios.



## CRITERIO 12: AUTORREGULACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO

La carrera cuenta con mecanismos de autorregulación y efectúa en forma sistemática procesos de autoevaluación; para ello utiliza la información disponible, proveniente de los diagnósticos efectuados, para diseñar e implementar acciones de mejora continua. Además, la carrera demuestra que implementa las acciones comprometidas en sus planes de mejoramiento o de desarrollo.

### **Aspectos a considerar:**

12.a. La institución revisa permanentemente sus normativas internas, actualizándolas cuando es necesario e informando oportunamente de los cambios.

12.f. El proceso de autoevaluación considera la participación de informantes claves internos/externos -docentes, estudiantes, egresados y empleadores- y, el informe de autoevaluación es conocido y respaldado por la comunidad de la carrera.

12.g. La carrera cuenta con sistemas que le permiten disponer de información válida y confiable acerca de sus distintos ámbitos de acción.

12.h. El plan de mejora para la carrera cuenta con el respaldo de los directivos de la institución y de la unidad, lo que se manifiesta en un plan de inversión que cuenta con el financiamiento necesario.

12.i. La carrera cumple consistentemente las metas establecidas dentro de los sucesivos planes de desarrollo de la unidad en que opera, asegurando la calidad de la formación impartida.

## **II CRITERIOS APLICABLES A NIVEL CARRERA**

### CRITERIO 1B: PROPÓSITOS DE LA CARRERA

La carrera cuenta con una clara definición de sus objetivos y dispone de mecanismos que permiten evaluar el logro de ellos.

### **Aspectos a considerar:**

*(Todos de cumplimiento obligatorio para la valoración del criterio)*

1.b. La carrera declara su propósito y explicita la población estudiantil a la que se orienta, el campo ocupacional para el que se prepara a los estudiantes y el proyecto educativo que guía el respectivo proceso formativo.

1.c. Los propósitos de la carrera son coherentes con la misión institucional y cuenta con objetivos de gestión claros y verificables.

### CRITERIO 3: PERFIL DE EGRESO

La carrera cuenta con un perfil de egreso pertinente, actualizado, validado, difundido y conocido por la comunidad.

**Aspectos a considerar:**

*(Todos de cumplimiento obligatorio para la valoración del criterio)*

3.a. La institución cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad que reafirman la consistencia entre el perfil de egreso, la misión, la visión y los propósitos institucionales.

3.b. El perfil de egreso es consistente con la denominación del título o grado entregado. El perfil de egreso es atingente al nivel educacional de la carrera.

3.c. La unidad cuenta con políticas y mecanismos destinados a captar los requerimientos del medio en el ámbito disciplinar y profesional que le son propios, retroalimentando su acción en los ámbitos del perfil de egreso.

3.d. La unidad demuestra contar con políticas y mecanismos que le permiten conocer el estado del arte de los fundamentos científicos, disciplinarios o tecnológicos que subyacen a la formación que se propone entregar, considerándolos en la definición de los perfiles de egreso declarados. Estos mecanismos contemplan una revisión periódica del perfil de egreso, con una periodicidad equivalente, como mínimo, a la duración del plan de estudios.

3.e. El perfil de egreso de la carrera está expresado en forma precisa, completa y explícita.

3.f. El perfil de egreso considera las características distintivas de cada mención, cuando éstas existan.

3.g. El perfil de egreso es difundido adecuadamente, tanto interna como externamente, siendo conocido por la comunidad académica y el medio externo relevante.

### CRITERIO 4: PLAN DE ESTUDIOS.

La carrera cuenta con procesos sistemáticos y documentados para el diseño e implementación de su proceso de enseñanza y aprendizaje que se orienta al logro del perfil de egreso. Existen políticas y mecanismos de evaluación periódica de los cursos ofrecidos, en función de los objetivos de aprendizaje declarados.

**Aspectos a considerar:**

*(Todos de cumplimiento obligatorio para la valoración del criterio)*

4.a. La carrera estructura su plan de estudios, programas de asignaturas y actividades curriculares en función del perfil de egreso.

- 4.b. El plan de estudios identifica las diferentes áreas de formación que conducen a satisfacer el perfil de egreso, explicitando las actividades curriculares y de desarrollo personal tendientes a proveer una formación integral en los estudiantes.
- 4.c. La carrera establece objetivos de aprendizaje e instrumentos de evaluación, susceptibles de verificación y pertinentes al perfil de egreso. Dichos objetivos de aprendizaje y evaluaciones pueden establecerse a nivel de cada asignatura, de ciclos o niveles de formación para verificar el aprendizaje a medida que el alumno avanza en el plan de estudios.
- 4.d. El plan de estudios considera actividades teóricas y prácticas de manera consistente e integrada. Además, el plan de estudios considera prácticas profesionales o laborales pertinentes y la carrera cuenta con evidencia de que los estudiantes aplican los conocimientos y habilidades adquiridas para ejercer la profesión.
- 4.f. El plan de estudios y las actividades curriculares correspondientes se dan a conocer de manera formal y sistemática a los estudiantes.
- 4.g. La institución, la unidad y la carrera disponen de un sistema que permite cuantificar el trabajo académico real de los estudiantes en unidades comparables (créditos u horas cronológicas), según un estándar razonado y proporcional definido en el reglamento académico de la institución de que se trate. Se sugiere adherir, de preferencia, al Sistema de Créditos Transferibles (SCT-Chile).
- 4.h. Para el proceso de titulación o graduación, los estudiantes desarrollan una o más actividades en las que demuestran su capacidad para integrar la formación disciplinaria y profesional recibida de acuerdo al perfil de egreso definido. Dichas actividades son parte del plan de estudios y son consideradas dentro de la duración declarada de la carrera.
- 4.i. La unidad evalúa periódicamente el plan de estudios y los cursos ofrecidos, propone modificaciones y lo mantiene actualizado en todas sus sedes, jornadas y modalidades, cuando las hubiera.
- 4.j. La unidad recoge información en el medio relevante respecto de la situación de ocupación y desempeño de los egresados de la misma y utiliza los antecedentes obtenidos para actualizar y perfeccionar los planes de estudio.
- 4.k. En el caso que el perfil de egreso de una carrera tenga como requerimiento el dominio de un segundo idioma, dicho conocimiento se exigirá en los procesos de admisión o se proveerán oportunidades de aprendizaje, ejercicio y evaluación, vía el plan de estudios.

### CRITERIO 7: PERSONAL DOCENTE

La carrera cuenta con un personal docente suficiente e idóneo para cumplir cabalmente con todas las actividades y aprendizajes comprometidos en el plan de estudios, lo que permite a sus estudiantes avanzar sistemáticamente hacia el logro del perfil de egreso.

#### **Aspectos a considerar:**

*(Todos de cumplimiento obligatorio para la valoración del criterio)*

7.a. La dotación, permanencia y dedicación del personal docente garantiza la implementación del plan de estudios, en cuanto al cumplimiento de la docencia directa y actividades propias del proceso de enseñanza-aprendizaje (evaluaciones, trabajos prácticos, preparación de tareas y ejercicios, uso de tecnologías de la información y la comunicación), como también respecto de la supervisión del proceso de enseñanza-aprendizaje y la atención y guía de los estudiantes fuera del aula.

7.b. La carrera demuestra disponer, en su conjunto, de docentes calificados y competentes para desarrollar el plan de estudios de acuerdo a sus propósitos y perfil de egreso. La calificación y competencia del personal docente considerará las necesidades disciplinares en cuanto a la formación académica recibida y su formación pedagógica, trayectoria en el campo científico, profesional, técnico o artístico, según corresponda.

7.c. La carrera dispone de un núcleo de docentes/académicos de alta dedicación y permanencia, que en su conjunto lideran y le dan sustentabilidad en el tiempo al proyecto educativo, y permiten cubrir las necesidades del plan de estudios en todas las sedes, jornadas y modalidades.

7.d. Existen normas y mecanismos conocidos de selección, contratación, evaluación, promoción y desvinculación de los docentes, los que se aplican de manera formal y sistemática, pudiendo disponer de normas especiales para dicha unidad.

7.e.1 Se aplican políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permiten la actualización y capacitación de los docentes de la carrera en aspectos disciplinarios y profesionales.

7.e.2 Se aplican políticas y mecanismos de perfeccionamiento que permiten la actualización y capacitación de los docentes de la carrera en aspectos pedagógicos.

7.f. Se aplican mecanismos que permiten la evaluación de la actividad del personal docente de la carrera -en particular la información sobre los resultados de aprendizaje- los que se aplican de manera efectiva y sistemática en la administración de dicho personal. Estos mecanismos consideran, para la calificación de los docentes, la opinión de estudiantes, jefaturas y pares.

7.g. La carrera cuenta con instancias de comunicación y participación de los docentes, claramente establecidas y conocidas, que facilitan la coordinación con las autoridades de la carrera respecto a las materias que son propias de sus funciones docentes.

### **CRITERIO 8: INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE**

La carrera dispone de la infraestructura, recursos de aprendizaje y equipamiento requeridos para el logro de los resultados esperados en los estudiantes. Asimismo, la institución aplica políticas y mecanismos para el desarrollo, la reposición, mantenimiento y seguridad de dichas instalaciones y recursos.

#### **Aspectos a considerar:**

8.a. La carrera posee infraestructura acorde a su naturaleza (como ser: aulas, laboratorios, talleres, bibliotecas, equipos, campos clínicos y experimentales, recursos computacionales, entre otros) suficiente y funcional a las necesidades del plan de estudios y a la cantidad de estudiantes. La

propiedad de las instalaciones e infraestructura -o los derechos de la institución sobre ellos- aseguran el desarrollo actual y futuro de la carrera, y la calidad de la formación proporcionada a los estudiantes.

- i. Docentes y estudiantes tienen acceso a una biblioteca que dispone de instalaciones, equipos, personal especializado y procesos técnicos que permiten proporcionarles una adecuada atención. La biblioteca se constituye en un sistema de información con acceso a redes.
- ii. La biblioteca cuenta con los recursos de información, físicos o virtuales (textos, libros, revistas científicas y otros materiales necesarios para desarrollar las actividades de la carrera) debidamente actualizados, respetando los derechos de propiedad intelectual, concordantes con las necesidades del perfil de egreso, el plan de estudios y las orientaciones y principios institucionales. Igualmente, existen espacios físicos disponibles para el estudio, ya sea individual o grupal.
- iii. La unidad dispone de recursos tecnológicos, computacionales y de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje, suficientes en cantidad, calidad y actualización. Dichos recursos contribuyen al desarrollo de las actividades propias de la carrera, en sus aspectos pedagógicos, disciplinarios y profesionales.
- iv. La unidad provee las facilidades necesarias para llevar a cabo prácticas profesionales o laborales, salidas a terreno, trabajos de titulación y de tesis o cualquier otra actividad contemplada en el plan de estudios.

8.b. Existen los recursos financieros necesarios para satisfacer continuamente las necesidades de provisión, reposición, mantenimiento y actualización de la infraestructura, equipos y recursos para la enseñanza.

8.c. Existe un adecuado equilibrio entre el número de alumnos que ingresan a cada curso y el total de recursos disponibles, considerando sus docentes, infraestructura, equipamiento y presupuesto.

8.d. Se cuenta con protocolos de accesibilidad universal y seguridad, que son aplicados rigurosamente en recintos, instalaciones y recursos de aprendizaje.

### CRITERIO 11: EFECTIVIDAD Y RESULTADO DEL PROCESO FORMATIVO

La carrera cuenta con políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad referidos a:

- La admisión,
- Los procesos de enseñanza-aprendizaje y evaluación y,
- La progresión académica hacia la titulación o graduación.

Estas políticas y mecanismos son objetivas, efectivas y se aplican consistentemente en relación con el perfil de egreso. Además, la carrera presenta evidencia sustantiva del cumplimiento del perfil de egreso.

**Aspectos a considerar:**

*(Todos de cumplimiento obligatorio para la valoración del criterio)*

11.a. La carrera cuenta con reglamentos y mecanismos de admisión explícitos y de público conocimiento. Estas normas son aplicadas de manera sistemática en la admisión y son consistentes con las exigencias del plan de estudios. La carrera explica su sistema de admisión especial cuando corresponda.

11.b. La carrera toma en cuenta las condiciones de ingreso de los estudiantes con respecto a los requerimientos del plan de estudios y provee recursos y actividades para la nivelación, toda vez que se requiera.

11.c. La carrera ha articulado políticas y mecanismos para:

- i. Fortalecer hábitos y técnicas de estudio de sus estudiantes.
- ii. Tener una identificación temprana de problemas en la retención y progresión, aplicando medidas correctivas.
- iii. Intervenir con estrategias de apoyo, para el mejoramiento de resultados de los estudiantes, cuando sea apropiado.
- iv. Desvincular a estudiantes de la carrera cuando corresponda, de acuerdo a la reglamentación vigente.

11.d. La carrera posee mecanismos de evaluación aplicados a los estudiantes, que permiten verificar el logro de los objetivos de aprendizaje definidos en el plan de estudios y programas de asignaturas. En particular, cuando el plan de estudios considera prácticas profesionales o laborales, la carrera ha diseñado evaluaciones para medir la profundidad y amplitud de las experiencias vinculadas a ellas, y logradas por los estudiantes.

11.d.1. La carrera demuestra que los resultados de aprendizaje alcanzados por los alumnos satisfacen el perfil de egreso declarado.

11.e. La carrera cuenta con registros sistemáticos del rendimiento académico de sus estudiantes, quienes tienen acceso a la información de su avance. La carrera evalúa la progresión de todos sus estudiantes, de manera desagregada (por sede, jornada y modalidad), cuando corresponda.

11.f. La carrera realiza un análisis sistemático de las causas de deserción, retención, progresión, asignaturas críticas y tiempos de titulación de los estudiantes, considerados por cohortes y, en caso de ser necesario, define y aplica acciones tendientes a su mejoramiento, resguardando el cumplimiento del perfil de egreso y toma decisiones respecto a los resultados obtenidos.

11.g. Los estudiantes de la carrera tienen acceso a mecanismos de orientación o tutoría cuando sea necesario.

11.h. La carrera aplica mecanismos que le permiten contar con información y análisis de la opinión y seguimiento de egresados y empleadores. Dicha información es utilizada para retroalimentar la formulación de las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad, el perfil de egreso y el plan de estudios.

11.i. La carrera conoce las tasas de ocupación y características de empleabilidad de sus titulados/graduados y utiliza esta información para retroalimentar el perfil de egreso y el plan de

estudios, realizando el ajuste necesario entre la formación impartida y los requerimientos del medio laboral.

## 5. DE LA DECISIÓN DE CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

La decisión de certificación de la calidad es adoptada por los consejeros del área correspondiente a la carrera. Para esta decisión, los consejeros se basan en el informe de autoevaluación de la carrera y sus anexos, en el informe de pares evaluadores, en las observaciones de la carrera a este último y la opinión del comité a las observaciones, cuando existan. Junto con la información de la carrera y la evidencia que ésta presenta, los consejeros deciden si se certifica la calidad o no.

Cuando la carrera se imparta en distintas sedes, jornadas y modalidades, todas ellas serán certificadas en su conjunto. La decisión de Certificar la Calidad se decidirá por aquella de menor cumplimiento de los criterios de evaluación.

Acredita CI valorará cada uno de los criterios y aspectos a considerar de carácter obligatorio, de acuerdo a los siguientes conceptos:

**Cumple:** hay evidencia de que las políticas y mecanismos se conocen y se aplican de manera sistemática mostrando resultados que se revisan periódicamente.

**No cumple-en desarrollo:** hay evidencia de que las políticas y mecanismos se conocen y aplican, con resultados preliminares, pero no hay evidencia todavía de que sea sistemático.

**No cumple-inexistente:** no cuenta con políticas o mecanismos formales ni sistemáticos, o solo existen declaraciones, pero sin evidencia de su aplicación. Si la carrera presenta problemas de diseño, recibirá esta evaluación en el criterio o aspecto a considerar que corresponda.

La decisión del consejo puede ser certificación de la calidad por 7, 5, 3 años o la carrera puede no certificar la calidad.

El resultado en años de la decisión de certificación de la calidad dependerá del nivel de cumplimiento de los criterios de evaluación y de las debilidades que una carrera pudiera presentar.

1. **La certificación de la calidad por 7 años** implica que la carrera cumple con todos los criterios de evaluación y hay evidencia de que las políticas y mecanismos se conocen y se aplican de manera sistemática mostrando resultados que se revisan periódicamente.
2. **La certificación por 5 años** es resultado de que la carrera presenta algunos criterios evaluados como No Cumple-En Desarrollo, con evidencia de que las políticas y mecanismos se conocen y aplican, con resultados preliminares, pero no hay evidencia todavía de que sea sistemático.
3. **La carrera podrá certificar su calidad por 3 años** lo que es resultado de que la carrera presenta varios criterios evaluados como No Cumple-En Desarrollo, con evidencia de que las políticas y mecanismos se conocen y aplican, con resultados preliminares, pero no hay evidencia todavía de que sea sistemático, lo que afecta los resultados de la carrera la que a la fecha todavía no presenta evidencia de impacto positivo en esos resultados.

4. La carrera **no certificará su calidad** si presenta un defecto de diseño que afecta la consistencia interna de propósitos y definiciones o si presenta un criterio en calidad No Cumple – Inexistente, es decir, que no cuenta con políticas o mecanismos formales ni sistemáticos o solo existen declaraciones, pero sin evidencia de su aplicación.

#### **La resolución de certificación de la calidad**

El Consejo de Área respectivo emite una resolución de certificación de la calidad de la carrera, en la que se formaliza la decisión, la que se enviará a la institución en no más de 30 días corridos desde la sesión. La Agencia informará a la institución acerca de la decisión tomada mediante correo electrónico, el mismo día de tomada la decisión.

La resolución incluye los siguientes elementos:

- Las debilidades de la carrera.
- Las recomendaciones que emanan del Consejo de Área para la carrera.
- Las fortalezas de la carrera.
- El periodo de certificación de la calidad de la carrera.
- La(s) fecha(s) para la(s) visita(s) de seguimiento.

## **6. PROCESO E INFORME DE AUTOEVALUACIÓN**

Para el proceso de certificación de la calidad, la carrera deberá desarrollar un proceso y elaborar un informe de autoevaluación, teniendo en consideración los criterios de evaluación. La **Guía para la Autoevaluación**<sup>1</sup> de Acredita CI, define el formato para que la carrera lo complete durante el proceso y escriba su informe.

La carrera realiza un análisis crítico, detallado y reflexivo acerca del cumplimiento de los criterios de evaluación que se explicitan a nivel de carrera; y la unidad de la cual depende, desarrolla un análisis crítico, detallado y reflexivo acerca del cumplimiento de los criterios de evaluación que se explicitan en esta guía. La consistencia interna es un elemento central a tener en consideración en la relación unidad – carrera al momento de evaluar el cumplimiento de los criterios.

El **Requerimiento de Antecedentes** de Acredita CI explica las tablas que debe completar la carrera, presenta el detalle de los anexos obligatorios y presenta ejemplos de la información de opinión que la carrera podrá consultar a los estudiantes, profesores, titulados y empleadores en el proceso de autoevaluación.

La carrera prepara su **Informe de Autoevaluación**, presentando un análisis y reflexión a nivel de unidad académica y a nivel de carrera, concluyendo acerca del grado de cumplimiento de los criterios de evaluación. Hará referencia a los antecedentes para respaldar los resultados de su

---

<sup>1</sup> [www.acreditaci.cl](http://www.acreditaci.cl)



autoevaluación. Además, tanto la unidad como la carrera deben presentar evidencia sustantiva del trabajo que se declara, en particular, referido al logro del perfil de egreso. La **Guía para la Autoevaluación** ofrece ejemplos acerca de cuál es la evidencia que la carrera podría presentar para respaldar sus juicios evaluativos.

Acredita CI solicita la presentación de tres anexos relevantes: tabla de correlación entre competencias del perfil de egreso y plan de estudios<sup>2</sup>, resultado de la evaluación de las actividades desarrolladas por los alumnos por asignaturas clave<sup>3</sup> y la tabla de matrícula, retención, egreso y titulación.

De la reflexión, la carrera determinará sus principales debilidades, las que presentará en el Informe de Autoevaluación, con un Plan de Mejoras en el que se compromete a resolverlas.

## **7. LA EVALUACIÓN EXTERNA POR PARTE DEL COMITÉ DE PARES EVALUADORES**

El proceso de certificación de la calidad incluye la visita de un comité de pares evaluadores, porque el proceso no está completo si no es validado por pares de la disciplina o profesión, que comprendan el ámbito de acción de la carrera. El comité es externo a Acredita CI y es propuesto a la carrera por la misma Agencia. El comité de pares evaluadores está constituido por docentes, académicos o profesionales.

El proceso de evaluación externa se enriquece cuando la unidad presenta al proceso de certificación a todas o varias de sus carreras en forma simultánea. Esto implica un análisis simultáneo de informes de autoevaluación que permiten diagnosticar de mejor forma a la unidad y el cumplimiento de sus propósitos y permite una mirada específica por carrera, logrando un proceso eficiente en el uso de los recursos y un mejor proceso para asegurar la calidad por sus propias características. La propuesta de análisis de los criterios de evaluación de este Manual, se refiere a un proceso, por definición, de esta naturaleza.

Cada comité estará encabezado por un evaluador transversal a la unidad, cuya función es analizar y verificar el rol de la unidad en el desempeño de las carreras y la consistencia interna en relación a los propósitos institucionales. Los evaluadores transversales coordinan el proceso completo y participan activamente en la elaboración del Informe Final de visita.

Cada carrera estará a cargo de un evaluador, quien acompañado del secretario técnico de la Agencia, llevará a cabo el proceso de evaluación externa. El rol del comité de pares evaluadores es

---

<sup>2</sup> Formato en la Guía para la Autoevaluación para la Certificación de la Calidad.

<sup>3</sup> Formato en la Guía para la Autoevaluación para la Certificación de la Calidad.

verificar en terreno lo informado por las carreras en sus informes de autoevaluación con base en los once criterios de evaluación. Más información sobre el comité de pares evaluadores se encuentra en el **Manual de Normas y Procedimientos**<sup>4</sup>.

Antes de la visita, el comité de pares evaluadores revisará en profundidad el informe de autoevaluación, los antecedentes y anexos presentados por la o las carreras. En caso de que sea necesario se solicitará información adicional. La o las carreras podrán presentar nueva evidencia, e incluso realizar ajustes a sus procedimientos mientras dure el proceso de evaluación externa, lo que se valorará por parte del comité de pares evaluadores en su conjunto. El Manual de Normas y Procedimientos describe cómo se realiza este procedimiento. La visita se realiza en conjunto y de manera simultánea.

Adicionalmente a los antecedentes presentados por la o las carreras en el informe de autoevaluación, el o los evaluadores podrán seleccionar asignaturas a revisar en profundidad, con el objetivo de verificar el logro de los aprendizajes de los estudiantes, con especial atención a aquellas que tengan un carácter integrador, si las hubiere, y aquellas que la carrera ha informado que son las actividades clave para el logro del perfil de egreso.

## **8. EL PROGRAMA DE VISITA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

El programa de visita es definido por Acredita CI y es puesto a consideración de la carrera. Será elaborado por el coordinador del proceso según defina el comité de pares evaluadores, en relación a las características de la carrera y teniendo como orientación el que la visita del comité de pares evaluadores se enfoque en los siguientes elementos:

- a) Las políticas institucionales para la docencia y los resultados del proceso de formación, la gestión estratégica y los recursos institucionales, el aseguramiento interno de la calidad, y la vinculación con el medio, y cómo estas políticas tienen impacto en la unidad académica responsable de la carrera y en los resultados de la carrera.
- b) Los propósitos de la unidad académica responsable de la carrera, cómo los define en relación a los propósitos institucionales y cómo adapta las políticas institucionales para sí misma y para la o las carreras a través de los objetivos educacionales de la o las carreras.
- c) El diseño del perfil de egreso y del plan de estudios y los mecanismos que aseguran su revisión permanente.
- d) Los mecanismos de apoyo a los aprendizajes de los estudiantes.
- e) Los recursos físicos y educacionales disponibles.
- f) Las actividades de aprendizaje de los estudiantes y los mecanismos para demostrar los aprendizajes en los estudiantes.
- g) El resultado del logro del perfil de egreso.

---

<sup>4</sup> [www.acreditaci.cl](http://www.acreditaci.cl), Menú Certificación de la Calidad, opción Manuales y Formularios.

## Programa de visita tipo

El siguiente programa de visita considera que se ha presentado solo una carrera al proceso y que se dicta en una sede y una modalidad. En el caso de un visita a más de una sede, se harán los ajustes necesarios, que puede incluir aumentar el número de días de visita. En caso de una visita múltiple con dos o más carreras de una misma unidad académica, las reuniones con las autoridades institucionales y con las autoridades de la unidad son en conjunto, mientras que las reuniones con estudiantes, titulados y empleadores se dividen por carrera. Las reuniones con profesores serán en conjunto o se dividirán en función de las características de cada carrera.

Día 0	
20:00 hrs.	Reunión interna del Comité de Pares en hotel.
Día 1	
08:30 hrs.	Traslado del Comité de Pares desde hotel a la Institución
9:00 – 11:00 hrs.	Reunión con autoridades institucionales. <i>(Para la revisión de las políticas institucionales sobre docencia y resultados del proceso de formación, recursos institucionales, aseguramiento interno de la calidad y vinculación con el medio que impacten directamente a la carrera).</i>
11:15 – 12:45 hrs.	Reunión con autoridades de la unidad que dicta la carrera y con las autoridades de ésta. <i>(Para la revisión de la definición de los propósitos de la unidad y su impacto en la gestión de la carrera).</i>
13:00 – 15:00 hrs.	Almuerzo y reunión interna del Comité de Pares
15:15 – 17:15 hrs.	Reunión con autoridades de la carrera y con los encargados del diseño y monitoreo del plan de estudios. Incluir a representantes de unidades técnicas de apoyo al diseño curricular, si los hay. <i>(Para la revisión del diseño del perfil de egreso y del plan de estudios, así como de los servicios de apoyo a los estudiantes).</i>
17:30 – 18:45 hrs.	Reunión con los docentes/académicos de la carrera, incluyendo al núcleo. Los asistentes no deben tener cargos directivos. <i>(Para la revisión de las actividades de las asignaturas y de las políticas de gestión del cuerpo docente).</i>
19:00 – 20:00 hrs.	Reunión con empleadores de titulados, <b>sin vínculos contractuales con la Institución, si son egresados de la carrera que tengan más de 10 años de egreso.</b> Asistencia mínima de 5 empleadores que sean jefes directos de los titulados. <i>(Para la revisión del desempeño profesional de los titulados)</i>
20:05 hrs.	Traslado del comité a hotel.

Día 2	
08:30 hrs.	Traslado del Comité de Pares desde hotel a la Institución.
09:00 – 11:00 hrs.	Recorrido por las instalaciones. <i>(Para la visita a laboratorios, sales de clases, visualización del uso de plataformas informáticas).</i>
11:15 – 12:45 hrs.	Reunión con alumnos representativos de cada cohorte y que incluya alumnos en vías de titulación. <i>(Para la revisión de las actividades de las asignaturas, así como de los servicios de apoyo a los estudiantes).</i>
13:00 – 14:45 hrs.	Almuerzo y reunión interna del comité.
15:00 – 17:15 hrs.	Segunda reunión con las autoridades de la carrera en caso de que sea necesario o espacio para trabajo del comité. <i>(Para la revisión de las evidencias del logro de los aprendizajes de los estudiantes).</i>
17:30 – 18:30 hrs.	Reunión con profesores de las asignaturas que desarrollan algunas de las competencias del perfil de egreso. <i>(Para la revisión de la coherencia en el logro de la competencia).</i>
18:45 – 19:45 hrs.	Reunión con el Comité de Autoevaluación de la carrera.
19:00 – 20:00 hrs.	Reunión con titulados de la carrera que representen distintas generaciones, <b>sin vínculos contractuales con la Institución</b> . Asistencia mínima de 10 titulados con 6 meses de experiencia laboral. <i>(Para la revisión del desempeño profesional de los titulados).</i>
20:05 hrs.	Traslado del comité a hotel.
Día 3	
08:30 hrs.	Traslado del Comité de Pares desde hotel a la Institución.
09:00 – 13:00 hrs.	Reunión interna de trabajo del Comité de Pares Evaluadores.
13:00 – 14:00 hrs.	Almuerzo del Comité.
14:15 – 14:30 hrs.	Socialización de hallazgos entre el Comité de Pares Evaluadores y las autoridades de la carrera.
14:35 hrs.	Término de la visita.

- Se solicita considerar oficina de trabajo para el Comité de Pares Evaluadores con computador e impresora y que sea adecuada para el trabajo a desempeñar.
- La carrera pondrá a disposición del comité una persona para apoyar la gestión administrativa y el cumplimiento riguroso del programa de la visita en la puntualidad de las reuniones.
- Se podrá invitar a quienes estimen conveniente a la lectura del Informe Oral.
- El comité será acompañado por un secretario de visita.

## 9. RECURSO DE REPOSICIÓN

La carrera podrá presentar un recurso de reposición a la decisión de certificación de la calidad, cuando el resultado sea de tres o de cinco años, o de que no se certifique la calidad, de acuerdo a lo descrito en el Manual de Normas y Procedimientos. La evidencia que se considerará en esta etapa es aquella existente hasta el momento de las observaciones al Informe del Comité.

## 10. CAMBIOS SUSTANTIVOS.

La carrera requiere mantener las condiciones en las que se le otorgó la certificación de la calidad. En caso de que la administración de la Agencia cuente con antecedentes que evidencien cambios o modificaciones a dichas condiciones que la carrera no ha informado, se solicitará que informe al respecto. Acredita CI pone a disposición de las carreras el **procedimiento de Cambios Sustantivos** descrito en detalle en el Manual de Normas y Procedimientos.