



Facultad
de Ingeniería
UNIVERSIDAD DE LA SERENA
CHILE

SOCHEDI SOCIEDAD CHILENA
DE EDUCACION
EN INGENIERIA

XXXVI

CONGRESO CHILENO DE
EDUCACIÓN EN INGENIERÍA

2024

El Aseguramiento de la Calidad en las
Facultades de Ingeniería en el marco
de la nueva Acreditación Institucional

Medición de satisfacción de usuarios y
certificación de programas para la autorregulación
en la Facultad de Ingeniería de Universidad de
Valparaíso

Alvaro Jeria / Marco Aravena

marco.aravena@uv.cl

Universidad de Valparaíso

Introducción

- **Autorregulación y retroalimentación en el aseguramiento de la calidad educativa:** La autorregulación implica procesos estructurados dentro de las instituciones educativas para asegurar una mejora continua -> el compromiso de todos los miembros de la comunidad, respaldado por sistemas de información adecuados y procesos de evaluación integrados.
- **Autorregulación y retroalimentación en ITILv4** -> se destaca la importancia de la retroalimentación como esencial para la mejora continua en la gestión de servicios de TI dado que la retroalimentación en diferentes etapas del servicio ayuda a identificar áreas de mejora.
- **Ley 21.091 sobre educación superior y su impacto en la autoevaluación:** Esta ley establece la obligatoriedad de la acreditación para instituciones de educación superior y ciertos programas de grado en Chile a partir de 2020, asegurando que las evaluaciones cubran recursos, procesos y resultados.



Introducción

- Los nuevos criterios y estándares en las dimensiones de *Gestión Estratégica* y *Recursos Institucionales*, y *Aseguramiento Interno* de la Calidad operacionalizan aspectos clave, asegurando que cada criterio aborde elementos esenciales de cada dimensión.
- Los estándares, organizados en tres niveles acumulativos, describen el nivel de desempeño asociado a cada criterio, con cada nivel superando al anterior, lo que facilita una evaluación progresiva del logro en dichas áreas.

REPRESENTACIÓN DE LA PROGRESIÓN DE ESTÁNDARES

Nivel 1

Existencia de políticas y aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad.

Nivel 2

Aplicación sistemática de mecanismos de aseguramiento de la calidad, con evidencia de que se miden resultados y se promueve una cultura de la calidad en la institución.

Nivel 3

Uso de resultados para retroalimentar y ajustar políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad, dando cuenta de ciclos de mejora continua que permiten la obtención de resultados concordantes con las metas institucionales. La cultura de la calidad se expresa en la mayoría o todas las unidades de la institución.

Trayectoria típica de instalación de ciclos de mejora continua



Facultad
de Ingeniería

UNIVERSIDAD DE LA SERENA
CHILE

SOCHEDI SOCIEDAD CHILENA
DE EDUCACION
EN INGENIERIA

Introducción

- En la dimensión de **Gestión Estratégica y Recursos Institucionales (GE)**, se identifican elementos de retroalimentación interna en los niveles segundo y tercero del estándar de gestión de recursos.
- De igual manera, en la dimensión de **Aseguramiento Interno de la Calidad (AC)**, se observan elementos de evaluación interna en todos los niveles del estándar del criterio de aseguramiento de la calidad de los procesos formativos.

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
II. DIMENSIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA Y RECURSOS INSTITUCIONALES CRITERIO 8. GESTIÓN DE RECURSOS		Se aplican sistemas de monitoreo de satisfacción de las y los usuarios , y se definen acciones de mejora en respuesta a los resultados	La universidad gestiona las instalaciones y equipamientos en base a las políticas de vigencia tecnológica y operativa, así como del monitoreo de la satisfacción de las y los usuarios .
III. DIMENSIÓN ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD CRITERIO 10. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	La institución ejecuta procesos de evaluación interna de sus carreras y programas de acuerdo con procedimientos y criterios formalmente establecidos.	La institución evalúa sistemáticamente los procesos de evaluación de sus carreras y programas , de acuerdo con procedimientos y criterios formalmente establecidos.	La institución utiliza periódicamente los resultados de la evaluación para retroalimentar los programas y generar aprendizajes transferibles.



La Universidad de Valparaíso

- La Universidad de Valparaíso fue creada oficialmente en 1981, pero su historia comienza a principios del siglo XX con la creación del Curso Fiscal de Leyes de Valparaíso. Desde 1969 hasta 1981, formó parte de la sede Valparaíso de la Universidad de Chile.
- Actualmente, cuenta con 11 facultades que ofrecen programas de pregrado, magíster, doctorado y especialidades en diversas áreas.
- La Facultad de Ingeniería se fundó en 2011 y agrupa escuelas en áreas como Ingeniería Civil, Informática, y Biomédica, desarrollando formación profesional, investigación y vinculación con el medio.



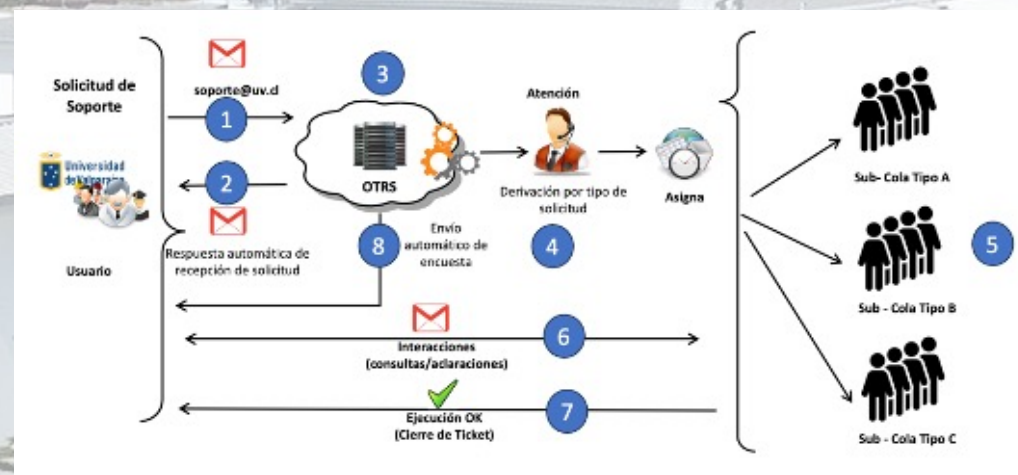
Facultad
de Ingeniería

UNIVERSIDAD DE LA SERENA
CHILE

SOCHEDI SOCIEDAD CHILENA
DE EDUCACION
EN INGENIERIA

Retroalimentación en la atención de soporte

- El sistema OTRS (Open-source Ticket Request System) se utiliza para gestionar las solicitudes de servicio de atención mediante un sistema de tickets.
- Este software de código abierto, altamente personalizable, permite centralizar las solicitudes, automatizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa.
- Los usuarios envían sus solicitudes a soporte@uv.cl, recibiendo un número de ticket para seguimiento. El sistema distribuye los tickets a los agentes, quienes resuelven las consultas.
- Al finalizar, se envía una encuesta voluntaria al usuario para evaluar la atención, permitiendo obtener retroalimentación y realizar mejoras continuas en el servicio.



Resultados en Certificaciones

- Entre los años 2021 y 2024, la Facultad de Ingeniería llevó a cabo 8 procesos de autoevaluación, que incluyeron consultas a informantes clave mediante encuestas en línea.
- En total, se recopilaron 2185 encuestas, con entre 14 y 40 preguntas cada una.
- Los resultados de estas encuestas, junto con los informes de autoevaluación, de pares y las resoluciones de certificación, están disponibles para su consulta en todas las unidades académicas de la facultad.
- A continuación, se presentan 3 ejemplos de los procesos.

Certificación	Estudiantes	Académicos	Egresados	Empleadores
Ingeniería Ambiental, 6 años desde 2024 al 2030	81	27	38	28
Ingeniería Civil Biomédica, 7 años desde 2024 al 2031	135	35	73	19
Ingeniería Civil Industrial, 5 años desde 2022 a 2026	421	25	155	22



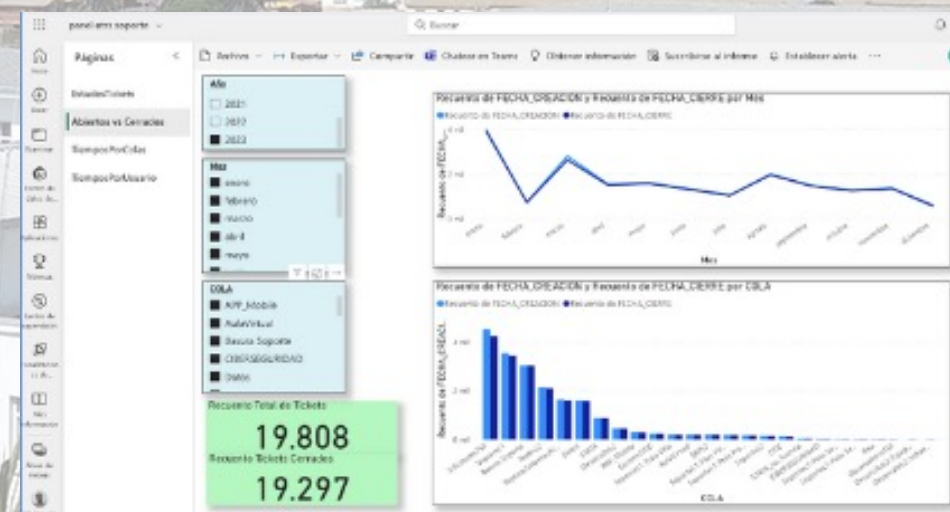
Facultad
de Ingeniería

UNIVERSIDAD DE LA SERENA
CHILE

SOCHEDI SOCIEDAD CHILENA
DE EDUCACION
EN INGENIERIA

Resultados en Percepción Usuaría

- Los resultados de la encuesta realizada en OTRS se puede obtener directamente desde dicho sistema y para a este análisis, corresponden a la atención de aproximadamente 1.600 tickets con una tasa de respuesta de la encuesta de un 10% en un año, con un 94,1% de los resultados con la máxima calificación del servicio (nota 7) y un 97,6% de eficacia en el servicio.
- Además, un 71,4% de las respuestas corresponden a felicitaciones.



Facultad
de Ingeniería

UNIVERSIDAD DE LA SERENA
CHILE

SOCHEDI SOCIEDAD CHILENA
DE EDUCACION
EN INGENIERIA

Conclusiones

- **Fortalecimiento de la calidad educativa:** La implementación de la Ley 21.091 impulsó a la Universidad de Valparaíso a desarrollar procesos de certificación externa, mejorando la calidad de sus programas, especialmente en la Facultad de Ingeniería.
- **Creación de la Dirección General de Modernización y Transformación Digital:** Esta nueva dirección, creada en 2022, permite coordinar y seguir políticas y metas relacionadas con la modernización y transformación digital de la universidad.
- **Principios rectores para la transformación digital:** El Consejo de Modernización aprobó cuatro principios clave que guían los proyectos y servicios TI, enfocados en mejorar la experiencia del usuario, la eficiencia, la sostenibilidad ambiental y la ciberseguridad.
- **Uso del sistema OTRS para mejorar servicios:** El sistema OTRS gestiona solicitudes y encuestas automatizadas, lo que ha mejorado la evaluación de los servicios de soporte y garantizado la seguridad de los datos y la satisfacción del usuario.



Facultad
de Ingeniería

UNIVERSIDAD DE LA SERENA
CHILE

SOCHEDI SOCIEDAD CHILENA
DE EDUCACION
EN INGENIERIA



Facultad
de Ingeniería
UNIVERSIDAD DE LA SERENA
CHILE

SOCHEDI / SOCIEDAD CHILENA
DE EDUCACION
EN INGENIERIA

XXXVI

CONGRESO CHILENO DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA

2024

El Aseguramiento de la Calidad en las
Facultades de Ingeniería en el marco
de la nueva Acreditación Institucional

Nombre de la Presentación
Nombre(s) Expositor(es)
Correo contacto
Institución

