

Observatorio

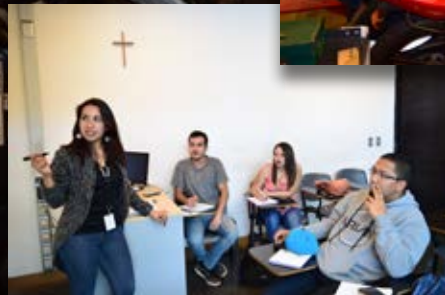
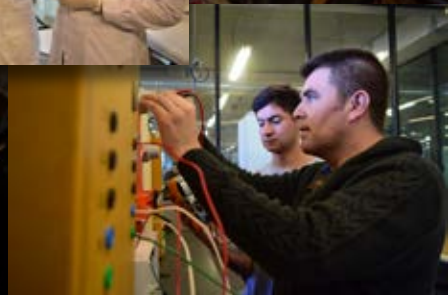
Duoc UC

20

BOLETÍN N°20
Septiembre 2016

El Desafío de la

Calidad Académica Institucional



Patricio Donoso Ibáñez / Cristián Roncagliolo Pacheco / Carmen Gloria López Meza
Kiyoshi Fukushi Mandiola / Magdalena Silva Domínguez / José Pedro Mery García
Ximena Sibils Ramos / Jorge Stoller Vásquez / Alfredo Pinto Macip

Observatorio
DuocUC



Editorial

Boletín Observatorio
Edición N°20, Septiembre 2016

Comité Editorial

Fukushi Mandiola, Kiyoshi

Alarcón Álvarez, Marcelo
Campos Silva, Marcelo
Espejo Aubá, Paola
Pumarino Mendoza, Andrés
Reyes Montaner, Héctor
Sánchez Díaz, Sebastián
Vial Muñoz, Samuel

Diseño y Diagramación
iP21.cl

Toda institución educativa madura siempre está preguntándose sobre la calidad de su proceso educativo. Nos referimos al concepto “educativo” porque Duoc UC no pretende ser solo formativo. Su Proyecto Educativo ilumina su accionar y este exige lograr la formación integral de nuestros estudiantes. No basta enseñar competencias específicas: nosotros educamos para mejorar y transformar positivamente a las personas.

Este Boletín aborda el tema desafiante y complejo, como siempre lo es, la calidad académica en Duoc UC. Tratamos de mirar este tópico, esencial y transversal, desde distintas perspectivas y consultando a autoridades de alta relevancia institucional, para que nos contestaran preguntas que son universales y que nos informaran sobre cómo la institución aborda este eje de la calidad siempre permanente en su desarrollo histórico ya sea en el pasado, presente y futuro.

El Presidente del Directorio de la Fundación Duoc UC, Patricio Donoso Ibáñez, nos expresa que: “En el ámbito educacional, resulta evidente que la principal aproximación al concepto de calidad debe estar relacionada con la eficacia del proceso enseñanza-aprendizaje. Como en todo proceso, la medición de la calidad debería comenzar por los “resultados”, luego proseguir con las “actividades de transformación” que los generan, y con los “recursos” disponibles para realizarlas”. De este modo, nos proporciona un marco general para poder entender las respuestas de todos los entrevistados. Asimismo, el Capellán General Cristián Roncagliolo Pacheco, nos da luces sugerentes sobre la siempre compleja pregunta sobre qué espera Cristo de nuestro proceso de aprendizaje.

Si examinamos la entrevista a Carmen Gloria López, nuestra Vicerrectora Académica, observamos la relevancia que tienen en la institución los temas de saber enfrentar la diversidad, de cómo se fomenta la autonomía de aprendizajes, la importancia de los docentes y cómo su área trabaja intensamente en lograr eficacia educativa. También nuestro Secretario General, Kiyoshi Fukushi, nos explica con pedagogía y profundidad el por qué y el para qué de la nueva Política de Calidad Institucional, recientemente aprobada en Duoc UC.

Los siguientes entrevistados como José Pedro Mery, Ximena Sibils, Jorge Stoller, Magdalena Silva y Alfredo Pinto, nos responden preguntas directamente relacionadas a cómo se practica la calidad en Duoc UC, ya sea en una Escuela, Sede, en la Dirección de Docencia o en la Dirección de Comunicaciones y Marketing institucional. Así comprobamos que es toda la institución la que se organiza y se focaliza en cómo lograr que nuestra actividad esencial que es educar, pueda ser obtenida como un trabajo mancomunado de todos los que trabajamos en la institución.

Los invitamos con entusiasmo a la lectura del Boletín. En él encontrarán el relato de qué se entiende y como se practica la calidad educativa en Duoc UC.



Patricio Donoso Ibáñez

Presidente Directorio Fundación Duoc UC

Cualquier reflexión sobre la “**Calidad Académica Institucional**” debe comenzar por definir qué entendemos por “calidad”. En este caso, la calidad específica de la labor académica-docente de una institución como Duoc UC. En esta materia, se ha aprobado y comunicado a fines de agosto la nueva “**Política de Calidad institucional**”, que se hace cargo de lo que debemos entender y cuáles son los criterios de excelencia que nos deben iluminar en nuestro trabajo diario.

En el ámbito educacional, resulta evidente que la principal aproximación al concepto de calidad debe estar relacionada con la eficacia del proceso enseñanza-aprendizaje. Como en todo proceso, la medición de la calidad debería comenzar por los “resultados”, luego proseguir con las “actividades de transformación” que los generan, y con los “recursos” disponibles para realizarlas. Por supuesto también interesan las “entradas”.

En el caso de la Educación Técnico Profesional, los principales “resultados” tienen que ver con que un porcentaje muy importante de los ingresados logre titularse (tasa de titulación); que un alto porcentaje de los titulados logre emplearse y mantener sus empleos (tasa de colocación laboral o empleabilidad) y que de estos “titulados empleados” un porcentaje relevante tenga buenos ingresos (tasa de renta).

Al orientarse a los “resultados” las “acti-

vidades de transformación” deben ser, en primer lugar, pertinentes; es decir, se debe buscar que los perfiles de egreso estén claramente definidos a partir de las competencias realmente demandadas por la industria. Se hablará entonces de calidad cuando efectivamente existan los mecanismos de consulta y se produzca una asimilación adecuada de esos requerimientos en los *curriculum* y formas de enseñanza.

Dada la centralidad del docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por supuesto resulta muy relevante la selección, evaluación y formación-perfeccionamiento de estos, buscando que puedan transmitir conocimientos y habilidades pertinentes, y de lograr, mediante su trabajo, el aprendizaje efectivo. Para lograrlo nos interesa mucho disponer de mecanismos adecuados de evaluación de los aprendizajes (tasa de aprobación-aprendizaje), que se hagan cargo, por ejemplo, de la medición transversal de planes de estudios estandarizados.

Para lograr la alta tasa de titulación, se requiere además de una preocupación especial por la retención; es decir, por la capacidad de sostener al alumno dentro de la secuencia del proceso educativo (tasa de retención), cuando este enfrenta eventuales dificultades de diversa índole para permanecer en su programa de estudios.

También interesa que todos los planes y acciones internas estén orientados a lograr

los resultados, disponiendo de un “proceso transformador” adecuado, lo que requiere ser asegurado; es decir, que se disponga de los mecanismos que permitan sostener un funcionamiento eficaz, consistente y coherente con respecto a las aspiraciones y promesas institucionales (Aseguramiento de la Calidad).

Por supuesto que todo lo anterior debe ser complementado con aquellos procesos que permitan asegurar también la sustentabilidad de la Institución, comenzando por los aspectos administrativos y económico-financieros (Gestión Sustentable).

Las entrevistas que nos presenta este número 20 del Boletín, abordan de una u otra forma, estos aspectos en nuestra institución. Comenzando por la identificación del docente como “Maestro”, y el requerimiento de que este tenga una actitud humilde y de servicio, comprometida con la búsqueda de la verdad, como nos plantea el Capellán General Cristián Roncagliolo.

Diversas autoridades de Duoc UC abordan temas relevantes como la construcción de los perfiles de egreso, la contratación y capacitación de profesores, la relación docente-alumnos, la evaluación de los aprendizajes, la forma de alinear el proyecto educativo, la transversalidad de la gestión docente, los focos del fomento de la calidad en la dirección docente, y el instrumental para lograr la eficacia educativa. También se comenta sobre cómo sustentar

y asegurar la calidad académica, y cómo hacer buen uso de los recursos disponibles.

Si se quisiera ir más allá en términos de definir aspectos claves de la “Calidad Académica Institucional”, se podría considerar algunos elementos como los que plantean los “principios” de un Premio Nacional de Calidad (adaptado de: www.pnc.org.mx):

- a) “**Liderazgo Transformador**”, donde los líderes de diferentes ámbitos reflejan su voluntad al cambio y la innovación en sus conductas y compromiso para alcanzar la misión de la organización; son buenos comunicadores, motivadores y buscadores del bienestar y desarrollo integral de las personas.
- b) “**Generación de Valor**”, donde se conoce a los alumnos y empleadores en profundidad; se sabe qué y cómo se les “entrega y agrega valor”, lo que requiere un buen conocimiento del estudiante cuando llega; se busca que tengan una

“experiencia memorable”; se da seguimiento a la evolución de sus necesidades y sientan las bases para una constante alineación con ellas.

- c) “**Enfoque Estratégico**”, donde se asegura el cumplimiento de la visión y misión institucional; se analiza el entorno, comprenden sus desafíos, fijan prioridades, definen objetivos estratégicos; alinean sus recursos y capacidades para asegurar su ejecución, dando seguimiento y evaluando los resultados esperados.
- d) “**Orientación al cambio, innovación y mejora continua**”, donde se dispone de una cultura enfocada al cambio, la innovación y la mejora continua, que se refleja en la forma cómo el personal se organiza e involucra para generar nuevas ideas de forma de responder a los desafíos que se presentan.
- e) “**Compromiso social e inclusión**”, donde se tiene plena conciencia de la labor social que implica el trabajo de la institución. En primer lugar, en relación con

el conocimiento, preocupación y ocupación por la situación de los alumnos en situación vulnerable, y que se proyecta además en compromisos e iniciativas como impulsar el bienestar integral del personal, reducir su huella ambiental y responder a las necesidades de las comunidades específicas.

- f) “**Conocimiento**”, que implica que la organización recopila, organiza, comparte y analiza el conocimiento a través del uso de sus recursos y las competencias de su personal, generando con ello el “capital intelectual” de la organización que capitaliza para la mejora e innovación de sus servicios y procesos.
- g) “**Agilidad**”, donde la institución responde con rapidez, adaptabilidad y flexibilidad a los cambios que se presentan en su entorno tanto interno como externo.

Por supuesto que Duoc UC aborda muchos de estos elementos y, en algunos de ellos, hay desafíos y tareas por delante.

PLATAFORMA PERMANENTE Y ACTUALIZADA



- Análisis
 - Opiniones
 - Expresión Profesional
 - Educación
- ...entre otras cosas.

<http://observatorio.duoc.cl>
observatorio@duoc.cl





Cristián Roncagliolo Pacheco

Capellán General Duoc UC

¿QUÉ ESPERA CRISTO DE NOSOTROS EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE?

Jesús es esencialmente un Maestro. De hecho así lo consideran sus discípulos que aprenden mucho de Él y dejan que Él los forme para que maduren en ellos los dones y carismas. Esta lógica formativa es un eje central en toda la Revelación e indicador permanente para la vida de la Iglesia.

Bajo este marco una pregunta evidente es acerca de lo que Cristo espera de nosotros en el proceso de aprendizaje. Una primera respuesta pasa por que cada uno ponga sus talentos y los multiplique. En efecto, hemos recibido dones de Dios, todos diversos y con rasgos propios. Estos deben ser fecundados en la entrega y el amor dando cuenta de un camino de maduración en el servicio. Por ello la oferta de los talentos es un rasgo distintivo del ser cristiano.

También debemos tener una actitud humilde para aprender y para enseñar. Este imperativo dice relación con la auténtica fecundidad del proceso educativo. Este, por su naturaleza, requiere de la sincera humildad de corazón que posibilite al estudiante a aprender y dejarse enseñar. El testimonio de los discípulos de Cristo es elocuente, como es el caso de Pedro, quien vive una escuela de vida entre los Doce en atención al Señor.

La humildad reconoce también que existe una verdad sobre Dios, sobre la creación y sobre el hombre que ha de ser desple-

gada, descubierta. Esta tarea no es menor porque impele a buscar esa verdad con honestidad y humildad, sin ideología y con aquella libertad del que sabe que Dios es la fuente de la verdad y que su búsqueda será siempre, al final, un acto de fe en Dios y de amor.

Estas coordenadas empujan al servicio como consecuencia necesaria. Ser discípulos del Maestro nos provoca a poner las manos, la mente y el corazón al servicio del bien común y del desarrollo humano integral. La apuesta de Cristo por el hombre y que la Iglesia es provocada a vivir nos impele, una y otra vez, a no cejar en la convicción que nuestra fe y nuestras obras lucen

cuando manifiestan la verdad caritativa de Dios que quiere que todos los hombres se salven.

Las variables esgrimidas: un único maestro, la humildad interior, la búsqueda de la verdad y el servicio desinteresado son claves ineludibles a la hora de comprender lo que nos pide Cristo a partir del proceso educativo.

Porque nada es más humano que Cristo, contemplando e imitando su humanidad podemos desentrañar los rasgos de un buen profesor y de un buen estudiante. Esto significa que en el docente y estudiante podemos encontrar el rostro de Cristo.



CARMEN GLORIA LÓPEZ MEZA

Vicerrectora Académica Duoc UC



¿De qué maneras se verifica que Duoc UC reconoce la diversidad de los estudiantes que hoy están matriculados?

Nuestra misión y Proyecto Educativo nos inspiran a tomar el desafío de la diversidad en el aula considerando las características de entrada de cada estudiante y las competencias adquiridas previamente. Queremos que cada uno pueda desarrollar su sueño vocacional con nosotros.

En concreto, para dar cuenta de la diversidad de nuestros estudiantes, ofrecemos nuestras carreras en diferentes modalidades: vespertina, para aquellos que trabajan en horario diurno; carreras presenciales y semi-presenciales; la misma carrera en distintas Sedes, para dar múltiples alternativas de estudiar cerca de la casa o del trabajo.

Además las asignaturas optativas las estamos promoviendo y focalizando para aportar a las trayectorias laborales que seguirán en el futuro los estudiantes; es decir, buscar aportar con el desarrollo de su identidad profesional. Esto nos permi-

tirá que cada estudiante profundice en las materias de su mayor interés.

En esta idea de reconocer sus variadas motivaciones, damos posibilidades extra-curriculares de practicar deportes, hacer trabajos colaborativos, misiones pastorales, intercambios académicos, talleres o desarrollar su fe cristiana, de la mano con la Pastoral. Queremos dar espacios para que cada cual desarrolle aquellas actividades que más le apasionan y de acuerdo a su disponibilidad de tiempo personal.

También en los últimos años hemos comenzado con la admisión especial y el RAP (Reconocimiento de Aprendizajes Previos), que nos permiten hacer una diferencia con aquellos alumnos que tienen ya competencias logradas en la educación media y espacios laborales, en sus respectivas disciplinas, y por tanto se les hace un reconocimiento de esos aprendizajes, que les permite acor-

tar su carrera o tener más tiempo libre.

En Duoc UC somos conscientes de que los alumnos llegan con distintos niveles de logro en Lenguaje y Matemática. Por ello al ingresar a Duoc UC se les aplica un diagnóstico, con el fin de saber cuánto debe reforzar cada uno y de allí ver el nivel en que deberían iniciar su trabajo. Lo mismo ocurre en el caso de nuestro Programa de Inglés.

Uno de los pilotos que hemos desarrollado durante dos semestres es la adecuación de la asignatura en función de las competencias que tienen los estudiantes, ingresando estos en el período del semestre que corresponde a las unidades de competencia que tienen debilidad.

Estamos avanzando en la evaluación para el aprendizaje lo que nos permitirá ir caminando en la adecuación de la asignatura al estudiante.

¿Qué políticas e incentivos existen para fomentar la autonomía de aprendizaje de los alumnos y alumnas?

En nuestra cultura latina no solemos fomentar la autonomía de los hijos e hijas, tampoco lo hace la etapa escolar de los jóvenes, realidades que hay que tomar en cuenta a la hora de diseñar las estrategias de aprendizaje. En la educación superior debemos fomentar que el alumno aumente su capacidad de hacerse responsable de

su propio aprendizaje. Es por ello que hemos estado evaluando los resultados de la modalidad semi-presencial en su versiones PEV y flipped classroom (clase invertida), que apuntan a dar una mayor autonomía al estudiante. Ambas requieren que este organice su tiempo autónomo, ya que requieren trabajo previo a la clase presencial.

Hemos disminuido los prerrequisitos, dejando lo estrictamente necesario, para que el alumno tenga menos restricciones en su avance y, en conjunto con una inscripción de asignatura abierta, este tenga más libertad respecto a los ramos que desea tomar en un determinado semestre. Además, los planes de estudio cuentan con la

asignatura de portafolio de título, que se hace al finalizar la carrera, la que requiere que el estudiante realice un proceso meta-cognitivo de autoevaluación de lo aprendi-

do y una reflexión crítica de lo que ha sido su proceso de aprendizaje, defina las áreas de mejora y así pueda potenciar su perfil de egreso. Es decir, el estudiante tiene la

responsabilidad de orientar su desarrollo personal a partir de sus intereses en la búsqueda de su identidad profesional.

Son complejos los procesos de incorporación de flexibilidades curriculares en instituciones con un número de matriculados significativos como lo es la realidad actual de Duoc UC ¿Cómo enfrenta o abordará la institución este tema relevante?

Efectivamente es un gran desafío en una institución de este tamaño compatibilizar que cada uno de los 82 planes de estudios que se imparten en las 16 sedes, puedan incorporar todos los ámbitos de flexibilidad, considerando el estándar de calidad comprometido en forma transversal a todo el Duoc UC. Sin embargo, gracias a la tecnología se nos abren

cada día nuevas posibilidades que debemos aprovechar. Se requiere una gran creatividad para definir procesos complejos que ofrecen múltiples opciones, sin que se genere caos administrativo, y que sean pensados desde él y hacia el estudiante en forma simple. Estas soluciones van a requerir colaboradores y docentes más preparados y actualizados en

las diversas posibilidades tecnológicas, para que puedan manejarse en ambientes de aprendizaje más sofisticados.

Duoc UC tiene una vocación innovadora y el tamaño no tiene que ser un obstáculo para esto, sino que por contrario, nos tiene que motivar a ser más creativos.

Las instituciones de calidad poseen una especial preocupación por mantener una estupenda relación de los docentes con sus alumnos ¿Existen protocolos, acciones concretas que apunten a mantener una sana y beneficiosa relación en miembros que son sustanciales para una relación activa y productiva de enseñanza y aprendizaje?

En Duoc UC tenemos muy buenos docentes que tienen una vocación por enseñar y eso ayuda mucho. Que a nuestros profesores les importe que los alumnos aprendan, es crucial. Para aportar en ese proceso hemos desarrollado distintas herramientas, entre las cuales está un protocolo de selección de profesores bien riguroso, que incluye temas

como la clase simulada, y se le agregan procesos de inducción, capacitación y entrenamiento una vez que ingresan a Duoc UC. Además contamos con un área de formación y otra de desarrollo docente que tienen una bajada en Sede llamadas UAP (Unidades de Apoyo Pedagógico), cuya labor se centra en dar herramientas a los docentes

para manejar de mejor manera el proceso de aprendizaje que se da en el aula. En las UAPs trabajan los docentes más exitosos y experimentados que pueden traspasar su saber y experiencia a los recién ingresados, y a aquellos que por venir del mundo laboral, pueden requerir aprender nuevas habilidades, necesarias al momento de enseñar.

¿Con qué instrumentos académicos se cuenta para lograr eficacia educativa en Duoc UC?

Para poder dar coherencia y alineación a las competencias y lograr el perfil de egreso, es que en la etapa de desarrollo curricular a través de distintos instrumentos y mapas nos vamos asegurando que cada una de las competencias incorporadas en el plan de estudio llegue en sus unidades básicas a ser evaluada con los instrumentos evaluativos que aplicamos.

Ahora bien, en Duoc UC tenemos una cultura de medir y de generar múltiples indicadores de gestión. A veces incluso nos es difícil navegar entre tanto diagnóstico e indicadores. No obstante lo anterior, es necesario contar con herramientas que nos permitan ir monitoreando los procesos para saber si estamos logrando el aprendizaje en los estudiantes. Claramente el ET (Examen transversal) es un gran instrumento para medir nuestra eficacia educa-

tiva, ya que se aplica para ir midiendo el avance en el logro de las competencias que son necesarias, para desempeñarse con éxito en el mercado laboral de cada una de las Carreras.

También contamos con la evaluación docente, que nos permite ver el desempeño y, por tanto, estar atentos a tomar las medidas necesarias para mejorar su gestión académica.

Asimismo, hemos comenzado a trabajar en la evaluación para el aprendizaje, para poder ir monitoreando el avance en la sala de clases, lo que nos genera un gran desafío, pero a su vez nos permitiría lograr mayor profundidad del modelo educativo.

Con todo, la prueba final y definitiva será cuando el estudiante esté titulado y se

desempeñe en su puesto laboral. En Duoc UC usamos instrumentos para medir el desempeño del egresado al primer y el cuarto año. Lo buscamos para saber si poseen un empleo, cuanta renta obtienen, si se desempeñan en lo que estudiaron, si están satisfechos con su carrera y si los empleadores están contentos con ellos.

Estos resultados y feedback son incorporados en los procesos de actualización de Carreras que denominamos CAPE, para mejorar el currículum de los futuros egresados. Estos levantamientos de información se hacen con colaboración de la industria y de nuestros titulados. Por ello nuestra vinculación con el medio es para la institución un deber. Es natural entonces que exista un trabajo mancomunado entre la Dirección de Vinculación con el Medio, las Escuelas y las Sedes de Duoc UC.

KIYOSHI FUKUSHI MANDIOLA

Secretario General y Director General de Aseguramiento de la Calidad Duoc Uc



¿Cuáles son los principios que sustentan la calidad académica en Duoc UC?

Es una pregunta que toca el corazón de la Política para la Calidad Duoc UC y que requiere comprender la relación que existe entre un criterio para la calidad y un principio de la calidad. Ellos no son equiparables, pero se necesitan mutuamente.

Primero, debemos considerar que un criterio es como un gozne, o pivote, que gira sobre un punto y que nos permite mediar entre conceptos abstractos y aplicarlos a la realidad. Esta aplicación se realiza mediante la toma de decisiones en la práctica del día a día, o en el emitir juicios sobre lo que hacemos o decimos. Así, gracias al criterio uno puede entender el espíritu de nuestro Proyecto Educativo y aplicarlo a la realidad de una Escuela. De otro modo, sin un criterio, se procede solo mediante principios, so riesgo de caer en lo puramente operativo sin entender el “por qué” o “para qué” se realizan las cosas.

Segundo, una Política para la Calidad Duoc UC entrega especialmente los criterios de excelencia y facilita –promueve- la definición de los principios de la calidad que, en un segundo momento, se aplican en las distintas áreas, sea académica o administrativa. Un proceder opuesto, requiere de una racionalidad cósmica que explique (si puede) la plétora de posibilidades de aplicación en normas o principios de la calidad propias de la gestión interna en cada área.

Para evitar esta confusión es necesario establecer criterios de excelencia que nos permiten decidir o emitir un juicio sobre las cosas. Nuestros criterios de excelencia son: **a) liderazgo, b) desarrollo de la estrategia, c) enfoque en el estudiante, colaboradores, ex alumnos y docentes, d) medición, análisis y gestión del conocimiento, e) comunidad de trabajo, f) gestión operacional y g) resultados.** Desde estos criterios ya po-

demos tener principios concretos aplicables para la calidad académica de Duoc UC.

Por ejemplo, el principio “contar con personas comprometidas y competentes...” expresa muy bien el criterio “comunidad de trabajo” y permite evaluar si los docentes son los adecuados para interpretar correctamente nuestro Proyecto Educativo, si ellos cuentan con la debida experiencia académica y laboral. Además: ¿Cómo están caracterizados los docentes? ¿Cómo participan del Ambiente Educativo Duoc UC? ¿Cómo es su contribución al Perfil de Egreso de la Carrera? ¿Participan en el proyecto de Articulación Curricular? etc. En suma, lo que quiero decir, por tanto, es que nuestra cultura para la calidad se desafía al incorporar criterios de excelencia en su proceder académico y administrativo y los aplica mediante principios de la calidad. De lo contrario, podríamos quedarnos solo en principios y perder de vista el criterio subyacente o sustentador.

¿Qué hitos importantes se han cumplido en la autoevaluación institucional hasta hoy?

Los hitos son centrales en el proceso de autoevaluación institucional. Corresponden a eventos y son momentos de llegada, o partida, que deben estar grabados a fuego en la experiencia de todos los miembros de Duoc UC. Es más, debemos avanzar en conectar estos hitos y demostrar nuestra comprensión del proceso completo de autoevaluación, luego deberíamos aprender los detalles de cada fase, tarea o conteni-

do. En estas instancias debemos mostrarnos tal cual somos, evidenciando nuestro buen funcionamiento y reconociendo espacios de mejora continua en las distintas áreas.

A la fecha se ha cerrado la primera fase de “**Levantamiento de Información**”. Esta primera fase ha sido muy intensa, de discernimiento y se ha comprobado la excelente

disposición, motivación y sentido de equipo de quienes han participado.

Los aportes durante la Evaluación Interna, y de reflexión de los espacios de mejora, han enriquecido nuestra visión de desarrollo futuro. Este involucramiento activo ha significado un importante insumo para la reflexión institucional. En concreto, en marzo de este año, se han conformado

los equipos de trabajo y se ha realizado la transferencia metodológica y los plazos de trabajo. A continuación, se ha hecho un diagnóstico inicial (marzo-mayo). Posteriormente, se han confeccionado Informes por área (mayo septiembre). Al finalizar agosto las comisiones de gestión institucional, docencia de pregrado y vinculación con el medio entregaron sus informes, los

que constituyen insumos de gran valor para constatar el nivel de desarrollo de nuestra Institución.

Ahora damos comienzo a la etapa en la que el Comité de Evaluación Institucional se abocará a la redacción del Informe final. En enero de 2017 se entregará el Informe a la Comisión Nacional de Acreditación y

cuyo contenido Duoc UC lo conocerá oportunamente. No debemos perder de vista que este documento de autoevaluación es un testimonio de nuestra capacidad de discernimiento: no se trata solo de un equilibrio crítico, o de una búsqueda del “cómo decir”, sino que es un examinarse de frente a nuestro proyecto institucional.

¿Qué políticas de aseguramiento de la calidad se han decidido e informado con la llegada del Rector Ricardo Paredes?

Duoc UC dispone de una (y solo una) Política para la Calidad y que, luego de un prudente proceso de validación, ha sido publicada a fines de agosto de este año. Todos, estudiantes, docentes, colaboradores y administrativos, podemos consultarla, leerla o aplicarla en un área académica o administrativa específica. Esta política está organizada en tres ámbitos que constituyen nuestra Identidad y compromiso con la búsqueda de la excelencia:

- La búsqueda del bien para nuestros estudiantes, colaboradores y docentes;
- fortalecer nuestra cultura para la calidad;
- la toma de decisiones desde criterios de excelencia.

Actualmente y como consecuencia del proceso de certificación ISO 9001:2008

realizado a fines del año 2015, la Oficina de Títulos y Certificados Duoc UC dispone de una Política en donde se traducen los Criterios de Excelencia Duoc UC en los Principios de la Calidad de dicho proceso. Esta política está publicada y expuesta como establece la norma de su Sistema de Gestión de la Calidad. Similar condición se encuentra en Educación Continua, la que el año 2015 renovó su certificación ISO y ajustó su Política de la Calidad.

Conviene hacer dos precisiones. Debemos decir: “Esta, o aquella área, dispone de una Política de la Calidad y es consistente con la Política para la Calidad Duoc UC”. A esto se refiere con consistencia en una Política. Además, no confundir una política administrativa de un área determinada, y que bien puede incluir algunos principios

de la calidad, pero su intención final de su contenido es regir en términos generales un determinado campo.

Lo señalado sirve para ejemplificar el ingente esfuerzo que hemos dedicado a formalizar nuestro sistema de aseguramiento de la calidad desde el inicio de la llegada del Rector Ricardo Paredes. Ya en sus primeras declaraciones se puede reconocer el especial acento que pondría en acentuar la calidad de Duoc UC y ello implica la formalización de un marco para la promoción de la calidad.

Especial mención creo que debe hacerse a nuestra definición de Calidad la que está directamente entrelazada con la excelencia, entendida esta en la perspectiva de un desempeño superior.

¿Qué nos puede decir respecto de la decisión de Duoc UC de crear una unidad que vele por la calidad de los procesos académicos?

La decisión de crear una unidad de Evaluación del Desempeño Académico Institucional es consistente con los criterios de excelencia antes expuesta y nos asoma a la esencia de la Promesa Duoc UC. La pregunta de fondo es ¿Cómo Duoc UC está cumpliendo la Promesa que ha hecho a los estudiantes, a sus familias, y a la sociedad entera? Esta forma de aseguramiento de la calidad se basa en preguntas evaluativas en 360°. Esto significa que la evaluación de un proceso académico, no se realiza desde el concepto de auditoría, o fiscalización, sino desde la práctica de la autoevaluación que se pregunta cómo estamos cumpliendo lo prometido. En otras palabras, su vértice de evaluación gira sobre sí mismo recogiendo todas las visiones de los involucrados, o participantes, hasta completar el

círculo que coincide con el ambiente educativo Duoc UC.

Esta decisión marca, sin lugar a dudas, un giro en la necesidad de garantizar el resultado de nuestros esfuerzos formativos y que entremezcla el necesario accountability y el respeto más profundo por la persona y sus esperanzas.

Para lograr esto, esta unidad recogerá las funciones, roles, datos y recursos empleados y sus resultados en los procesos académicos. Esta forma de evaluación nos va ayudar a explicitar nuestros grandes logros en materias educativas y conocer las respuestas a las preguntas “qué”, “cómo” y “para qué” los estudiantes están aprendiendo. En síntesis, este proyecto nos debe

mostrar el grado de cumplimiento de la promesa Duoc UC.

El proyecto operará como un Centro que facilita el desarrollo institucional y asegura la calidad de los procesos académicos ya sea de modo específico y extendido. Esto significa, que el proceso no se reducirá al aula, o a un proyecto determinado y encapsulado, sino que incluirá su conexión con otros procesos académicos, administrativos, de provisión de recursos, informáticos o de análisis institucional, por nombrar algunos. Esta mirada de aseguramiento de calidad significará un salto importante en la profundización del ambiente educativo.

En su opinión, ¿cuáles son las metas que Duoc UC persigue en materia de gestión de la información interna y qué valoración posee de la instauración de las comunidades de aprendizaje interno?

En mi opinión, el exceso de datos puede significar información superabundante que puede desbordar el sentido de fuerza que tienen nuestras metas de gestión de la información. Parafraseando un pasaje del Principito (Cap. XIII) en donde se cuestiona al “hombre de negocios”: ¿de qué nos sirve contar estrellas si ello no es útil para ellas? En otras palabras, es pertinente saber si la pregunta ¿cuántos son los metros cuadrados disponibles por carrera? rivaliza con la pregunta ¿cómo los estudiantes aprenden? o si un determinado proyecto satisface las necesidades de aprendizaje de todos nosotros, y en especial de los estudiantes. Quiero precisar esto, para no confundir el sentido de instauración de las comunidades de aprendizaje interno y la centralidad de la gestión de la información.

La valoración que doy a las comunidades de aprendizaje es muy alta, pues ellas reflejan lo que Duoc UC ha venido experimentando en estos últimos años. Se trata de encarnar la articulación entre las metas institucionales, los sistemas de información y el aprendizaje. Para avanzar en esta articulación se requiere un cambio cultural en donde todos participamos en lo esencial

de Duoc UC: la transformación de la persona. En este contexto, las necesidades de información de las comunidades de aprendizaje, se simplifican enormemente cuando somos capaces de articular objetivos (y metas) en una arquitectura coherente que pone en su base los sistemas de información, la tecnología, o el conocimiento, y cómo estos apoyan los aprendizajes de los estudiantes, docentes y colaboradores. Lo simple aquí es hacerse cargo de la complejidad de la realidad educativa e incluye los aprendizajes de los estudiantes, la investigación aplicada y la medición del impacto social de los proyectos de vinculación con el medio. Recordar que complejidad no es sinónimo de enredo o confusión.

No se trata de privilegiar lo académico versus lo administrativo, sino de articularlos adecuadamente para que exista una red de apoyo a lo esencial, y esto coincide, por cierto, con el aprender y el cuidado. Si nuestras iniciativas de apoyo, entiéndase sistemas de información, e información en cuanto tal, no favorece a las comunidades de aprendizaje interno ¿de qué sirven? ¿a quiénes apoya realmente?, es más, ¿cómo demostramos que estamos reali-

zando un mejoramiento continuo? Si nuestro Proyecto Educativo Duoc UC no fuese del todo claro, se justificaría tener exceso de información, pensando que lo que “lo que abunda no daña”; pero también se podría caer en el otro extremo: esperar requerimientos bien justificados y que sean convincentes y contundentes. En esa negociación entre las partes puede pasar cualquier cosa. Ciertamente, lo relevante es el “para qué” y “por qué” se hace un requerimiento y cómo nos podemos orientar mutuamente, favoreciendo la integración para el aprendizaje.

En suma, nuestra meta es disponer de un sistema de información que nos ayude a conectar adecuadamente la información académica y la analítica del aprendizaje generando conocimiento. No debemos perder de vista la pregunta ¿Dónde está el estudiante en todo lo que hacemos? Esta pregunta no solo debería estar presente en la docencia, investigación aplicada y vinculación con el medio, sino también en todas las tareas administrativas y de servicio, sean estas grandes o pequeñas.



 /ObservaDuocUC

y entérate de todas las novedades que tenemos para tí.



MAGDALENA SILVA DOMÍNGUEZ

Directora de Docencia Duoc Uc

¿Cómo la Dirección Docente vela por la transversalidad de la gestión docente en todas las Sedes?

Existe un reglamento Docente en la institución que da los principios orientadores de la función docente, sus derechos y deberes además de los requisitos para su con-

tratación y categorización. Pero además la Dirección de Docencia, tiene un vínculo permanente con los jefes UAP (Unidad de Apoyo Pedagógico) con reuniones mensuales en donde se comparten buenas prácticas y se establecen lineamientos

generales. Estas reuniones se realizan por la Subdirección de Gestión Docente, la Jefatura de Desarrollo Docente y Centro de Formación Docente, quienes además son un apoyo directo a la gestión que realizan los Subdirectores Académicos en la Sede.

¿Qué criterios gobiernan la contratación de profesores en Duoc UC?

En el mismo Reglamento mencionado anteriormente, se encuentran explícitos los requisitos de contratación; pero además hemos definido un proceso transversal

junto con la Dirección de Personas, que cuenta con un portal de reclutamiento y selección que utilizan las Sedes como apoyo administrativo a este proceso. Durante

el 2015 y 2016, el 93% de los docentes contratados han sido registrados en este sistema, lo que nos permite tener mayor gestión y análisis de la información.

¿Es posible que un docente pueda lograr oportunidades de desarrollo profesional interno?

Actualmente el 60% de los Directores de Carrera han sido docentes. Esta cifra habla por sí sola. Además contamos con fondos de perfeccionamiento docente a cargo de

las Escuelas, junto a talleres y diplomados entregados de forma gratuita por el Centro de Formación Docente (CFD) de la Institución. Un tema importante es la posibilidad

de postulación en el proceso de categorización, que ciertamente les abre las puertas a un mayor desarrollo profesional.

¿Cuáles son los focos de fomento de la calidad que su Dirección hoy está trabajando e incentivando?

Lo primero y más importante es mejorar la calidad de la enseñanza en el aula y levantar posibilidades de mejora con los docentes. Esto solo se logra teniendo procesos claros de evaluación en donde el docente

sepa qué esperamos como institución de él o ella y además tenga la posibilidad de autoevaluarse y pedirnos ayuda cuando la necesite. Aproximadamente el 70% de nuestros docentes de Duoc UC vienen de

la industria y es nuestro deber nivelar sus competencias pedagógicas, ese es nuestro gran foco de calidad hoy (Fuente: Encuesta de Caracterización Docente 2013).

¿Qué desafíos futuros presenta la gobernanza de la gestión de los docentes de Duoc UC?

En este punto es importante señalar que ya estamos trabajando en nuestros desafíos futuros, estos son:

a) Generar un modelo de gestión docente que permita lograr tener y retener a los mejores.

b) Establecer criterios institucionales para la medición de los indicadores según la función docente, y tener un resultado único de Evaluación de Desempeño.

c) Otorgar información al Docente de su desempeño para que realice mejoras de su gestión en el aula.

Los focos anteriores tienen por objetivo gestionar su desarrollo de Carrera, permitiendo avanzar a categorías superiores. Si queremos ser una categoría en sí misma, debemos contar con los mejores y la Dirección de Docencia trabajará para que así sea.

JOSÉ PEDRO MERY GARCÍA

Director Escuela de Construcción Duoc UC



¿Qué procesos y acciones se realizan para actualizar los contenidos de las carreras de su dirección?

La actualización de los contenidos y perfiles de egreso de las carreras se realizan en general a través del proceso *creación y actualización de programas de estudio*, más bien conocido por su acrónimo institucional CAPE. Si bien no existe un período de tiempo definido para que las carreras ingresen a esta revisión, lo usual es que se realice cada 3 a 5 años. Ahora bien, el 2015 la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) modificó los criterios para las carreras profesionales estableciendo una frecuencia de revisión equivalente a la duración del programa de estudios.

El proceso CAPE de Duoc UC sigue una rigurosa metodología de consulta a empresas, empleadores y expertos del sector al que atiende cada programa de estudios, de modo de asegurar un correcto levantamiento e identificación de las áreas de desempeño y perfiles de egreso, que luego son traducidos en mallas curriculares, material instruccional y estrategias de enseñanza y aprendizaje. Cuando es posible y pertinente también se analiza información internacional y benchmarking nacional. Una vez levantado el perfil de egreso y establecidos los mapas académicos que contienen las competencias, unidades de competencias, aprendizajes e indicadores de logro, los diseñadores y sus asesores metodológicos proceden con el diseño del material instruccional: programas instruccionales de asignatura (PIA), planes didácticos de aula y sus recursos (PDA), exámenes transversales (ET), guías de laboratorio, fichas de reflexión, etc.

Adicionalmente a este proceso formal y sistemático, que por definición permite mante-

ner adecuadamente actualizados los planes de estudio, la Escuela de Construcción cuenta con distintas instancias donde las carreras que oferta son analizadas periódicamente. Tal es el caso del Consejo de Escuela y los Consejos de las áreas Construcción y Prevención de Riesgos. Mientras que en el primero se reúnen los Directores de Carrera con el equipo de Dirección de la Escuela (Director, Subdirectores y Analistas) para analizar aspectos estratégicos y la marcha general de la Escuela, en el segundo es el Subdirector de cada área disciplinar, quien se reúne con los Directores de Carrera de cada área para analizar aspectos propios de cada Carrera. Estas instancias son mensuales y se complementan con los Consejos Consultivos Académicos, instancia donde se reúne un grupo de docentes bajo la coordinación de algún Director de Carrera o Subdirector de Escuela. En estos Consejos se tratan aspectos técnicos y relativos al material instruccional.

En todo momento, las Subdirecciones de Escuela, quienes están en contacto con el medio interno y externo están atentas a detectar necesidades de actualización derivadas por ejemplo de cambios legales, normativos o técnicos. A nivel metodológico, son las analistas curriculares e instruccionales quienes revisan periódicamente que la maleta didáctica esté ajustada al modelo educativo. Para ello también están en contacto con Directores de Carrera, docentes y equipos centrales y equipos Sede (UAP).

Por su parte el equipo de Dirección Escuela y algunos Directores de Carrera participan en entidades técnicas, organizaciones gremiales o grupos de trabajos relacionados

con las distintas disciplinas, y donde es posible mantener contacto con la industria. Tal es el caso del Instituto de la Construcción y del Consejo Nacional de Seguridad, donde la Escuela tiene presencia en los respectivos directorios y comités de trabajo. De similar modo ocurre en la Cámara Chilena de la Construcción (CChC), donde colaboradores de la Escuela e incluso el Director de Sede Alameda participan activamente en sus comités sectoriales. A nivel técnico la Corporación de Desarrollo Tecnológico de la CChC es quizás una de las organizaciones de mayor relevancia y fuente de información para la Escuela en orden a mantener contacto con empresas y contenidos técnicos actualizados. La participación de la Escuela es activa en diversos convenios, proyectos colaborativos y plataformas para promover alguna temática en particular, como es el caso del nodo BIM Forum.

A nivel internacional la Escuela participa en las reuniones anuales de la *American Council for Construction Education ACCE*, organización estadounidense dedicada acreditar solo Programas del área Construcción, ya sean carreras de 2 años, 4 años o nivel magíster, incluyendo educación continua. A través de esta instancia, la Escuela tiene contacto con más de 80 Escuelas de Construcción en EEUU con quienes intercambia experiencias para mejorar la educación en construcción. Actualmente estamos explorando nexos con la *American Design Drafting Association ADDA* también en EEUU y con la *International Social Security Association ISSA* en Suiza, para temas de dibujo técnico y prevención de riesgos, respectivamente.

¿Cómo se examina la pertinente durabilidad de las distintas Carreras de su Escuela y el volumen de trabajo de los estudiantes para aprobar sus ramos?

La pertinente durabilidad de las carreras se examina fundamentalmente según lo ya comentado en la pregunta anterior. Sin embargo, es necesario considerar dos instancias adicionales y que también son sistemáticas en el quehacer de la Escuela. Por una parte están las acciones de mejora continua derivadas de los procesos acreditación. Cada carrera tiene un informe de autoevaluación, un plan de mejoras y un acuerdo de acreditación. Estas instancias llevan a hacer un permanente seguimiento de los planes de estudio, no solo de cara a la próxima acreditación, sino que para responder a los desafíos de calidad que se ha impuesto Duoc UC.

Durante este seguimiento, es la analista de calidad quien vela por la aplicación de los criterios de la CNA y de las buenas prácticas institucionales. A fin de lograr una gestión integral entre las distintas áreas académicas de la Escuela, el equipo de Dirección se reúne quincenalmente en una instancia de coordinación, oportunidad donde convergen y se alinean temas de gestión, ejecución presupuestaria, inversiones, indicadores, KPIs, encuestas de servicios, mallas, maleta didáctica, proyectos estratégicos y convenios, entre muchos otros temas.

Por otro lado, nuestra Escuela se encuentra

participando en un proyecto piloto para desarrollar e implementar el sistema de créditos transferibles o SCT. Para ello seleccionó la Carrera de Técnico en Instalaciones y Proyectos Eléctricos donde se están haciendo diversas mediciones para estimar el volumen de trabajo que los estudiantes destinan a sus asignaturas. El proyecto está aún en desarrollo por lo que no se pueden adelantar conclusiones. Sí es interesante destacar que uno de los desafíos para la institución será lograr la homologación de créditos bajo este sistema, pero manteniendo los alineamientos curriculares – instruccionales, siempre levantados a partir de las necesidades de la industria.

¿De qué maneras se evalúa los perfiles de egreso para que estos armonicen con las necesidades cambiantes de la sociedad?

Tal como se aludió en la pregunta inicial, este proceso de evaluación de los perfiles de egreso y su ajuste a las necesidades

formativas del mercado ocupacional se realiza, en general, a través del proceso *creación y actualización de programas de*

estudio, conocido por su acrónimo institucional CAPE.

¿Qué servicios de apoyo existen para mejorar el entorno de aprendizajes en las Carreras de su Escuela?

Para mejorar el entorno de aprendizajes en nuestras carreras, la Escuela revisa periódicamente los estándares y condiciones recomendadas en las actualizaciones de los programas de estudio y del material instruccional. Estos procesos son coordinados entre las subdirecciones de área y el equipo de analistas (curricular, instruccional, calidad y desarrollo).

Como complemento, las Sedes realizan variadas actividades cocurriculares y extra

curriculares como charlas, presentaciones técnicas, talleres, encuentros, seminarios, semanas temáticas de carreras, salidas a terreno, proyectos colaborativos, ayudantías y tutorías. Por otra parte, las Sedes también proveen de cómodos espacios de trabajo en bibliotecas y salas de computación o laboratorios.

Por otro lado, tanto las Sedes como la Escuela promueven la firma de convenios que permitan desarrollar actividades de mutuo

interés inter-institucional. Tal es el caso por ejemplo de los convenios firmados con 3M para recibir capacitación en sus laboratorios en temas de seguridad y prevención de riesgos; con PETZL para recibir capacitación en sistemas de seguridad para trabajos en altura; con la Corporación de Desarrollo Tecnológico de la Cámara Chilena de la Construcción para desarrollar material de trabajo para los softwares BIM, entre otros acuerdos proclives a mejorar nuestra vinculación con el medio y el aprendizaje de nuestros estudiantes.

¿Cómo se mide y se recoge información respecto al grado de satisfacción de los estudiantes en su Escuela?

Se recoge información respecto al grado de satisfacción de los estudiantes en tres instancias principales: encuesta de servicios, encuesta de evaluación de asignaturas y procesos de acreditación de carreras.

La encuesta de servicios se aplica a los estudiantes durante las primeras semanas del segundo semestre de cada año, oportunidad en que pueden opinar acerca de todos los servicios que les entregan las Se-

des y que rodean el ámbito de la docencia.

Por otro lado, la encuesta de evaluación de asignaturas se aplica a los estudiantes al término de cada semestre, teniendo por objeto recoger antecedentes sobre la satisfacción respecto a las asignaturas y los docentes que las impartieron durante el semestre.

Así también, los procesos de acreditación de carreras recogen información de la satis-

facción de los estudiantes en los ámbitos de perfil de egreso, condiciones de operación y capacidad de autorregulación de la carrera.

Estas tres instancias de levantamiento de información proveen a la Escuela de antecedentes para identificar oportunidades de mejora en la marcha de las carreras en las Sedes, tanto para procesos de actualización de carreras, como para la gestión diaria de los Directores de Carrera.

¿TE PERDISTE NUESTRO ANTERIOR BOLETÍN?

¡NO TE PREOCUPES!

Puedes revisar éste y otros números anteriores en [issuu](http://issuu.com/observatorio_duocuc)



http://issuu.com/observatorio_duocuc



XIMENA SIBILS RAMOS

Directora Escuela de Informática y Telecomunicaciones

¿De qué manera se logra alinear el Proyecto Educativo con las distintas Carreras de la Escuela de Informática y Telecomunicaciones?

Para la Escuela de Informática y Telecomunicaciones, la formación integral de nuestros estudiantes es la razón que nos mueve día a día, creando e innovando permanentemente en diversos formatos para que nuestros estudiantes aprendan, se desarrollen personal y profesionalmente, con responsabilidad y libertad, y retribuyan a la sociedad con su trabajo.

En este contexto, nos hemos enfocado fuertemente en la flexibilidad educativa como un motor de innovación para cubrir las necesidades no solo de la sociedad sino, por sobre todo, de la manera de aprender y descubrir que tienen los estudiantes, formando sus capacidades técnicas, tanto como las habilidades de empleabilidad fundamentales para los nuevos profesionales. Este tipo de metodología flexible, permite la construcción de materiales de doble intencionalidad: tanto para los estudiantes presenciales, como para aquellos que no pueden estar físicamente presentes en las aulas, los cuales acceden a estos recursos

de aprendizaje través de una variedad de ambientes virtuales de aprendizaje. Con este tipo de estrategia, el foco del aprendizaje estará centrado en el estudiante, ya que sabemos que estos no son los mismos alumnos de antaño, no presentan las mismas necesidades de aprendizaje, las mismas motivaciones, la misma guía, las mismas situaciones laborales y profesionales, las mismas condiciones ni las mismas disponibilidades, por lo cual, el enfoque debe estar en lograr el aprendizaje de todos nuestros estudiantes, entregándoles herramientas que les permitan desenvolverse de forma exitosa en el mundo laboral.

Con el foco puesto en la flexibilidad para los estudiantes, es que desde la Escuela diseñamos experiencias de aprendizaje que sean contextualizadas, activas, y significativas. **Contextualizadas:** porque en ellas se considera el desarrollo de actividades vinculadas a problemáticas propias de la práctica profesional, relacionando así, la experiencia educativa con la laboral. **Activas:** porque

buscan desarrollar la capacidad de responder frente a problemas reales, estudiar posibles soluciones y evaluar sus implicancias, e incentivan el trabajo creativo y práctico de los estudiantes. En estas actividades se produce un alto grado de interacción entre estudiante, facilitador y pares. Además, **Significativas:** porque enfatizan que los estudiantes comprendan el sentido de lo que aprenden, especialmente al relacionarlo con otros aprendizajes o contextos.

Finalmente, para facilitar la evolución de las carreras, se deben llevar a cabo todas las acciones que están previstas bajo la estrategia de mejora continua definida por la Escuela. Es por esto que de forma permanente el Consejo de Escuela reflexiona sobre cómo mejorar nuestros procesos, y así cumplir con nuestro propósito. Estas acciones se traducen en Programas de Estudios diseñados desde la realidad de la industria, que permiten a los egresados de las carreras insertarse rápidamente y con éxito en el mundo laboral.

¿Cómo se construye en su Escuela los perfiles de egreso? ¿Quiénes son consultados como informantes claves?

La Escuela de Informática y Telecomunicaciones mantiene una permanente relación con el medio laboral, conoce sus requerimientos, reflexiona sobre las nuevas tendencias y tecnologías, revisa diferentes estudios de mercado provenientes de diferentes países, agrupaciones de empresas de tecnologías e Instituciones de educación nacional e internacional, de tal manera que la cons-

trucción del Perfil de Egreso, es un reflejo de lo anterior.

De esta manera, cuando realizamos procesos CAPE (Creación y Actualización de Planes de Estudio), se genera un análisis exhaustivo de prospección de la industria y sus necesidades, desarrollando hipótesis que nos permitan tener un primer acercamiento hacia los nuevos perfiles de egreso. Estas hipótesis

posteriormente las validamos con Paneles de Expertos que son representantes de la Industria presentes en todas las regiones donde se imparten nuestras carreras. Asimismo, generamos entrevistas en profundidad con variados representantes de la industria, docentes, alumnos y ex alumnos.

El Perfil de Egreso, por lo tanto, considera la opinión de todos los actores re-

levantes, de tal manera que resume un conjunto de competencias profesionales

y genéricas, que permite a los egresados de la Escuela TI un nivel de empleabili-

dad y desarrollo profesional acorde a la Misión Institucional.

¿Cómo se capacita a los docentes para interiorizarlos en el Proyecto educativo y el modelo de formación basado en competencias?

Si bien es cierto el Perfil de Egreso es el reflejo del requerimiento del medio laboral, la adquisición de cada una de estas competencias requiere de un Plan de Estudios acorde al Perfil del Alumno. Para ello, es necesario capacitar a los Docentes en un modelo basado en competencias donde el foco está en el aprendizaje del estudiante, y en el desarrollo de responsabilidad y motivación tal por su Carrera, que le permita gradualmente la adquisición de las competencias.

Por consiguiente, la capacitación a los docentes es fundamental y depende del tipo

de disciplina y del lugar de aporte en el Plan de Estudios. Para los docentes nuevos se realiza un taller de inducción al modelo educativo y una inducción por parte del Director de Carrera, además de talleres sobre la importancia del Examen Transversal y su incidencia en el modelo educativo.

Posteriormente, durante los meses de marzo, agosto y diciembre se realizan capacitaciones disciplinarias/metodológicas que son dictadas por docentes conocedores del modelo educativo y vasta experiencia en la disciplina con la supervisión del área instruccional de la Escuela. Durante

el año, también se realizan capacitaciones disciplinarias que son dictadas por la industria en relación a nuevas tendencias que están surgiendo en el área y en las cuales queremos comenzar a introducir a nuestros docentes.

Finalmente, es requerimiento de la Escuela que los docentes que dictan la asignatura de Portafolio de Título deban realizar el curso de habilitación, instancia vital para un adecuado desarrollo de las actividades integradoras de las competencias fundamentales de la carrera.

¿De qué manera o con qué acciones son asesorados los estudiantes para lograr su éxito académico?

Lo más importante para un alumno, es la confianza en Duoc UC; verificar día a día el nivel de calidad educativa y las posibilidades de desarrollo profesional que le esperan al término de su carrera. Por tal motivo, conocer los logros y dificultades que presentan los alumnos durante su proceso de enseñanza y aprendizaje es primordial para la Escuela. Por ello, es vital levantar información sobre el nivel de cumplimiento de los procesos Escuela en Sede; posibles dificultades en las evaluaciones; nivel de cumplimiento en deberes formales de los docentes, Focus Groups aplicado a los estu-

diantes y docentes, e información a través de las plataformas internas, entre otras.

Esta información es un insumo que permite tomar decisiones oportunamente, que se traducen en acciones que apoyan a los alumnos para su éxito académico. Entre las principales acciones es posible mencionar: revisión de los recursos de enseñanza aprendizaje, capacitación a los docentes en algún tópico en particular, actividades de extensión que permitan complementar sus aprendizajes, cursos optativos atinentes a las necesidades actuales, entre otras.

Cabe mencionar, por último, el rol que cumplen tutores, coordinadores y directores de carreras en Sede, quienes disponen de diversas instancias para el directo apoyo a los estudiantes en respuesta a sus dificultades académicas en general, así como dificultades específicas en sus aprendizajes, en lo particular. La realización de talleres de reforzamiento, entrenamiento en tecnologías, participación en charlas y talleres extra programáticos, apuntan a entregar a los alumnos un complemento pertinente y oportuno a las materias que revisan en sus asignaturas.

¿Existe normas y protocolos evaluativos que aseguren calidad en las evaluaciones de aprendizajes de los alumnos de las distintas carreras de su Escuela?

La Escuela de Informática y Telecomunicaciones cuenta con procesos establecidos para el diseño, observaciones y seguimiento al proceso de examinación de los ET. Primero los docentes disciplinarios diseñan centralmente los exámenes transversales en conjunto con el equipo instruccional y el subdirector del área velando por un diseño que cumpla con la situación evaluativa declarada en el PIA de la asignatura. Posteriormente los exámenes son enviados a las distintas Sedes para que sean revisados por los docentes y así se aseguren las condiciones de ejecución. Si

existe observaciones en alguna Sede son consideradas desde la Escuela para la publicación final de la evaluación. Una vez que se aplican y corrigen los exámenes en las Sedes, como parte de la evaluación del proceso, los Directores de Carrera envían a la Escuela las evidencias de ejecución de los alumnos para que esta, en su proceso de mejora continua, revise los exámenes y pueda apoyar en los lineamientos de la revisión de exámenes.

Adicionalmente, para apoyar este proceso desde el comienzo la Escuela cuenta con

funciones claramente establecidas en todo el semestre académico donde los Coordinadores de Línea supervisan la calidad de las evaluaciones parciales en las diferentes líneas de especialidad.

Todo este proceso es de vital importancia, ya que permite resguardar las condiciones del perfil de nuestros alumnos, de tal manera que la toma de decisiones sea oportuna e informada durante todo el semestre, procurando una mejora continua en el proceso enseñanza aprendizaje y en el logro de las competencias definidas.



JORGE STOLLER VÁSQUEZ

Director Sede Alameda Duoc UC

Toda Sede proporciona, entre otros apoyos sustanciales, una infraestructura adecuada para que en ella se realicen múltiples procesos de enseñanza y aprendizaje para los estudiantes. ¿Cómo se organiza la Sede para lograr conformar una gobernanza eficaz?

En la sede Alameda tenemos dos pilares, el Proyecto Educativo de Duoc UC y el Plan de Desarrollo que nos insta a estar en constante búsqueda de innovaciones para ir transformando y mejorando la eficiencia del trabajo, la calidad de los espacios y servicios entregados a los estudiantes. En la medida en que vayamos avanzando en estas líneas, también mejorará la experiencia de los alumnos obteniendo una formación de excelencia.

Lo primero que hacemos, en este sentido,

es planificar e ir mejorando los procesos de trabajo. Es así como nos preocupamos de proveer los recursos tanto materiales como humanos, con la finalidad de cumplir con los estándares necesarios según las necesidades de los estudiantes de las distintas Escuelas y sus disciplinas.

Teniendo el equipamiento necesario, nos preocupamos de la mantención del mismo, pero sabemos que esto no lo podemos hacer solos. Es por ello que llevamos a cabo campañas constantes para concientizar a

toda la comunidad de la Sede: alumnos, docentes y colaboradores, quienes complementan el trabajo que hacemos desde la Dirección de la Sede con esta finalidad.

Por último, sabemos que ser transparentes y estar abiertos a recomendaciones es parte esencial de una institución madura e innovadora. Es así como buscamos ojos críticos a través de auditorías que nos ayudan asegurando la calidad del servicio que ofrecemos.

¿Se contempla el uso eficiente de los recursos financieros para enfrentar la diversidad de estudiantes y alcanzar la inclusión?

La diversidad e inclusión es un tema en constante desarrollo, siendo a la vez interesante y desafiante para todos quienes formamos parte de Duoc UC y, además, es un aspecto en el que podemos hacer un enorme aporte para la sociedad. Por otro lado, nuestra institución se ha caracterizado por la austeridad y el excelente control de gestión de los recursos.

La conclusión es una sola: si utilizamos nuestros recursos en mejorar la experiencia del alumno y esto se refleja en que nos elijen como institución para formarlos como profesionales o técnicos y, además, tenemos buenos resultados en los indicadores como permanencia y servicio, cumplimos con una gestión de excelencia y eficaz. En este sentido, si queremos seguir

siendo un aporte para la sociedad, debemos llevar a cabo acciones que fomenten nuestra misión, y que también estemos cada vez más preparados como una institución inclusiva en cualquier nivel.

¿Qué significado tiene para su Sede la existencia de la biblioteca y qué apoyos recibe, dado que es un espacio de aprendizaje relevante para mostrar calidad institucional?

Hoy en día ha habido un cambio de paradigma en el que la Biblioteca centra su quehacer en las experiencias de los usuarios. Debido a ello, estamos conscientes de la importancia que esta tiene dentro de la formación académica y ha hecho que sea concebida como un espacio de autoaprendizaje, en el que los usuarios son capaces de manejar eficientemente los recursos y

servicios de información y que les permitirá alcanzar un nuevo proceso de creación, crecimiento intelectual y cultural.

Gracias a este cambio, hoy se puede ver a estudiantes, profesores, autoridades y colaboradores compartiendo regularmente en la Biblioteca, lo que enriquece el aprendizaje, la formación y las relaciones inter-

personales entre la comunidad de la Sede.

Todo ello concluye en lo que hoy estamos hablando, la mejora de la calidad institucional que tenemos en Duoc UC. Ahí no solo podemos estudiar desde los libros, sino que hoy podemos crear en conjunto.

¿Qué apoyos tecnológicos y de uso de docentes y estudiantes posee su sede para impartir educación de calidad?

La comunidad de la sede Alameda utiliza regularmente los servicios tecnológicos ofrecidos a nivel institucional: Portal AVA, acceso a internet, correo institucional, biblioteca on line y el sitio web de Duoc UC, entre muchos otros. Por Carreras tenemos distintos software de última generación que se ofrecen a los estudiantes con uso ilimitados (con fines académicos), de ellos las equipamiento tecnológicos para simular la realidad de sus trabajos en los talleres y laboratorios.

Es tal la importancia que le damos a estas herramientas que este año decidimos potenciarlas aún más a través de una página web local que reúne todos estos servicios como las solicitudes en línea, acceso al Portal AVA, descarga de los horarios de clases y sus calificaciones, entre otras opciones.

Adicionalmente, tomamos la decisión de instalar computadores en los pasillos de la Sede para acercar aún más estos servicios, facilitándoles que continúen con su formación como especialistas del mañana.

Actualmente tenemos una serie de convenios tecnológicos enfocados en las distintas carreras que impartimos. Uno de ellos es Autodesk, que permite a alumnos y profesores obtener gratuitamente el software AutoCAD y Revit, entre otros.

La sede Alameda también cuenta con salas tecnológicas compuestas por proyectores, telones, PC, internet y parlantes, que permite un aprendizaje audiovisual con herramientas multimedia. Acomodándonos a las costumbres de los alumnos.

¿Qué políticas y acciones realiza la Sede regularmente para saber qué grado de satisfacción muestran los estudiantes con los recursos disponibles?

Lo primero que hacemos es mantener un diálogo constante con los estudiantes. Las oficinas de todos los colaboradores y directivos se encuentran permanentemente abiertas a quienes tengan dudas o consultas, permitiéndonos tener *feedback* respecto de todo lo que hacemos.

Adicionalmente, este año comenzamos a implementar una encuesta de satisfacción que entregamos, luego de las actividades que realizamos y que nos ha permitido alinear estas acciones con los temas y focos que más interesan a los estudiantes.

A nivel institucional, estamos muy pendientes de los resultados de la Encuesta de Servicios que hoy se está implementando y que estamos difundiendo. Para nosotros es muy importante esta herramienta porque engloba todas las áreas con las que los alumnos se interrelacionan en su vida estudiantil y que tiene como foco la excelencia del servicio.

Por último existe la evaluación que nos hace el alumno a cada asignatura; que nos orienta a cómo se están realizando las clases y cómo ellos las perciben para ir mejorando constantemente.

Gracias a estas herramientas hemos podido detectar distintos aspectos para mejorar en nuestra Sede, siempre pensando en la mejora de la calidad institucional que entregamos a nuestros estudiantes.

1^{er} CONGRESO INTERNACIONAL DUOC UC

La Educación Técnico Profesional al Servicio de Chile.
Rol y responsabilidad social.



11 de octubre / 08:00 -19:00 hrs.

Centro de Extensión Universidad Católica de Chile
Alameda 390 - Santiago - Chile.

Más información en
www.duoc.cl/congresointernacional

ORGANIZA



PATROCINA



AUSPICIA

Fundación **Santillana**

MEDIA PARTNER



COLABORAN



ALFREDO PINTO MACIP

Director de Comunicación y Marketing Duoc UC



La información pública, veraz, transparente y precisa que presenta una institución educativa es una evidencia más de su calidad demostrable. ¿Qué orientaciones comunicacionales posee hoy Duoc UC?

Para Duoc UC la calidad de la información es un aspecto de particular importancia, siendo esto transversal en todos los ámbitos y públicos para los cuáles hacemos gestión de la comunicación. Dado esto, tiene particular importancia tanto el diseño de cada mensaje (entendido en su fondo y forma), como también el canal que se utilice como vehículo para llegar a cada público.

Es por esto que desarrollamos procesos de generación de contenido que dan evidencia de las actividades que desarrolla la institución, guiándonos en esa búsqueda y tratamiento de la información por criterios de excelencia que son mandatorios para todo el contenido desarrollado, independiente del público al cual esté dirigido.

A modo de ejemplo, un tipo de comunicación que abordamos en forma permanente es la difusión que realizamos de Duoc UC y de nuestros programas de estudio en colegios, ferias, internet y otros canales, donde tenemos especial cuidado en la forma de presentar la información a través del material que entregamos a cada futuro estudiante, buscando que esta sea una herramienta de orientación vocacional que le permita tomar una decisión informada, con todas las alternativas a la vista y por ende con menor probabilidad de deserción futura por desconocimiento de todos los programas que ofrece la institución. De esta forma, evitamos un proceso de “venta” de una carrera, y nos enfocamos en una real asesoría a cada postulante en su decisión vocacional, a fin de que tome una

decisión libre e informada.

Asimismo, al desarrollar el material para esto, seguimos procesos muy cuidados junto a las áreas académica y jurídica para que la información refleje en forma precisa todo lo necesario respecto a cómo se formará al estudiante, a fin de evitar sobre promesas o inconsistencias que puedan inducir a errores en la toma de decisiones por parte del estudiante.

Es así que buscamos que nuestro compromiso con el desarrollo de la sociedad tome forma desde la promesa inicial hacia nuestros futuros estudiantes, y se traduzca en más y mejores técnicos y profesionales que hayan culminado con éxito sus procesos formativos en nuestra institución.

¿De qué maneras y por cuáles medios pone a disposición de la comunidad toda la ingente información que diariamente produce la institución?

Sin duda las características de nuestra institución hacen que sus públicos sean de la más variada índole, con intereses y comportamientos de consumo de información muy distintos entre sí. Esto es válido no solo para alumnos, sino también para colaboradores, docentes, padres, directores, orientadores de colegio, empresas y la comunidad externa en general.

Es por lo anterior que la planificación en la generación de contenidos es esencial, proceso que es realizado por nuestro equipo de comunicaciones en cada Sede y a nivel central, donde el público al cual nos dirigimos cobra un particular rol al momento de definir el canal que se utilizará para llegar a este. Solo con el fin de ilustrar un ejemplo de esto, existen muchos mensajes donde

es necesario comunicar algo a todos los públicos de la institución (cambio de una autoridad, suspensión de actividades, etc), donde toma especial relevancia el uso del email en el caso de colaboradores, pero no así con los alumnos, para los cuáles es clave reforzar también a través de redes sociales y los canales físicos de cada Sede. Lo mismo sucede con los docentes, donde

el área de coordinación docente toma un rol clave para transmitir los mensajes. Este ejemplo evidencia el uso de múltiples canales para un mismo mensaje y distintos públicos, lo que constituye un especial desafío para lograr agilidad y efectividad en la comunicación, asegurando la mayor cobertura posible.

Sin duda – y por las características de nuestra comunidad – el ambiente web ha tomado cada vez mayor importancia, y por ende se transforma en un troncal informativo de primer orden, siendo la intranet, portal de alumnos, redes sociales y la propia web un pizarrón sobre el cuál se plasma la mayor parte de nuestra gestión de comunicaciones. Lo anterior implica un permanente

desafío en términos de la forma y periodicidad de los mensajes en dichas plataformas, ya que cada una tiene y exige un tratamiento particular de la información y requiere una mayor o menor frecuencia y detalle de cada mensaje dependiendo de las características del medio que se decida utilizar (Ejemplos: sitio web Duoc UC o twitter).

¿Qué desafíos actuales y futuros posee la Dirección de Comunicaciones de Duoc UC?

Nuestros desafíos pasan por 3 grandes líneas:

- El principal consiste en tener el pulso de los hábitos de consumo de información de nuestros actuales y futuros estudiantes, para comprender de mejor forma cómo comunicarnos con ellos. Esto nos obliga a trabajar no solo en los canales, sino en el tono y el estilo de la comunicación, para asegurar que sin dejar de lado la formalidad de ser una institución de educación, seamos capaces de sintonizar con ellos

para que cada mensaje tenga el resultado esperado.

- Las normativa vigente y las que se encuentran en trámites legislativos, tanto legales como académicas, nos obligan a tomar resguardos respecto a la forma de comunicarnos con cada público, algo sobre lo cual trabajamos en forma permanente, no solo con la finalidad de cumplir con el mínimo establecido, sino también de plasmar en nuestra forma de comunicar la manera en que Duoc UC hace las cosas en

términos de transparencia y veracidad.

- Un tercer desafío lo constituye el tamaño de la institución y la rotación de sus alumnos, colaboradores y docentes, lo que nos obliga a una constante socialización y difusión de los medios de comunicación existentes (además de la búsqueda permanente de nuevos canales), a fin de dar a conocer y acompañar a la comunidad en el uso de los canales formales de comunicación que posee la institución, para llegar de forma efectiva a cada público.

¿Cómo regula y gestiona la calidad de las comunicaciones externas, hacia la sociedad desde la institución?

En este proceso, es clave la existencia de equipos dedicados a la gestión de las comunicaciones tanto en Sedes como en Casa Central, los cuáles están compuestos por profesionales con formación ad hoc para esto. Ellos trabajan bajo una Coordinación Central para abordar cada publicación - ya sea proactiva o reactiva - y la generación del contenido de la misma. Lo anterior es posible por la implementación de dinámicas de trabajo pre establecidas, con procesos asociados, los que permiten alinear los esfuerzos institucionales hacia

un mismo fin y facilitar la corrección en las desviaciones tanto de forma como de fondo en cada mensaje.

Asimismo, contamos con herramientas de monitoreo de las publicaciones que se realizan en cada medio con el fin de llevar un control exhaustivo de nuestras apariciones. De esta forma contamos con visibilidad de la mayoría de los frentes de nuestra comunicación externa, lo que nos permite realizar ajustes, recomendaciones y cambios de estrategia cuando así lo amerita

cada caso.

Finalmente, y como parte fundamental de nuestros procesos, está el permanente trabajo con las áreas académica y jurídica, de forma tal que nuestra comunicación sea un fiel reflejo de lo que el proyecto institucional busca transmitir en cada ámbito, tomando como base lo que el marco regulatorio vigente ha definido para la comunicación en instituciones de educación superior.

Observatorio
DuocUC

