



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ
Universidad del Estado



Universidad
ARTURO PRAT
del Estado de Chile



UA
Universidad
de Antofagasta



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA



Universidad de
Playa Ancha



Universidad
de Valparaíso
CHILE



UNIVERSIDAD
**TECNOLÓGICA
METROPOLITANA**
del Estado de Chile



Universidad
de O'Higgins



UNIVERSIDAD
DE CHILE



UNIVERSIDAD METROPOLITANA
DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



TALCA
UNIVERSIDAD
CHILE



UNIVERSIDAD
**DE SANTIAGO
DE CHILE**



UNIVERSIDAD
DE LA FRONTERA



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS



Universidad
de Aysén

GLOSARIO

ASEGURAMIENTO

DE LA CALIDAD



**RED DE UNIVERSIDADES
DEL ESTADO DE CHILE**
Universidades de todos



Universidad
de Magallanes

Red de Aseguramiento de la Calidad Interna

Convenio Marco en Red



CONSORCIO DE UNIVERSIDADES
DEL ESTADO DE CHILE

Glosario

Aseguramiento de la Calidad

Red de Aseguramiento de la Calidad Interna
Convenio Marco en Red

CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ESTATALES DE CHILE

Noviembre de 2017



PRESENTACIÓN

La Red de Aseguramiento de la Calidad Interna del CONSORCIO DE UNIVERSIDADES ESTATALES DE CHILE en un esfuerzo por promocionar un lenguaje común a todos los actores de las comunidades educativas de las universidades de la red, tanto para la autoevaluación de carreras con fines de acreditación, como a su vez para el apoyo de la gestión académica e institucional, presenta el siguiente GLOSARIO que contiene un conjunto de conceptos desde la gestión de Instituciones de Educación Superior, el cual abarca los ámbitos de Docencia, Gestión Institucional, Investigación y Vinculación con el Medio.

Este documento se estructuró con el objetivo técnico de entregar insumos para la gestión y vinculación de las prácticas discursivas en un común espacio conceptual, por sobre todo, para el ámbito institucional. Como tal es un instrumento incipiente, perfectible en la medida de su validación por las comunidades universitarias. En él participaron, a modo de validadores, Coordinadores de Calidad de las Facultades, directivos y profesionales de las distintas Direcciones Generales y/o unidades de aseguramiento de la Calidad de las Universidades del CUECH.

La calidad en cuanto tal no obedece a una declaración puramente nominal, sino que en ella se manifiesta tanto la eficiencia y eficacia de un sistema de gestión sistemático con un alto grado de interfaz de sus componentes: coordinación, comunicación, evidencias, percepciones, satisfacción y vinculación de la comunidad educativa en su conjunto, ya sea a nivel de la gestión institucional o bien en la gestión académica y en la docencia. Por sobre el plano valorativo, en el contexto de las políticas nacionales, gradualmente la promoción y aseguramiento de la calidad ha impactado en el acceso al financiamiento institucional.

Ahora bien, conceptualmente, en cuanto a gestión, la Calidad obedece a factores de orden multidimensional con una fuerte carga histórica respecto a la interpretación misma del concepto, e igualmente, Calidad denota una acepción valorativa que implica tanto opciones como preferencias e intereses dentro de un radio de posibilidades (Alcántara, 2017; Sánchez, 1998).

Históricamente, la conceptualización de la Calidad en Instituciones de Educación Superior cuenta básicamente de dos perspectivas, la primera de ellas ligada a la transparencia de información y rendición de cuentas, y la verificación externa de estándares mínimos. La segunda focaliza el mejoramiento permanente, asociado al control interno y la autorregulación para mayor efectividad de la educación que ofrecen, para lo que se requiere haber superado estándares mínimos. En la búsqueda del equilibrio de ambas perspectivas se encuentra la tendencia hacia funciones de control, de garantía de calidad y de promoción permanente de la calidad (Centro de Políticas Públicas UC, 2011).

Al respecto, la Ley de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior N° 20.129 explicita una dicotomía evaluativa de la Calidad en las IES nacionales, ya sea a través de un proceso estandarizado según los Criterios de Evaluación establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación, o bien mediante procesos de aseguramiento interno de la calidad como responsabilidad intrínseca de las IES, con lo cual resguardan su autonomía institucional. Es a través de este segundo supuesto que promueve un proceso de mejora continua para el desarrollo de prácticas de gestión que agencien mejoras efectivas y perceptibles mediante procesos de aseguramiento interno de la calidad, el cual apunta principalmente a la correlación entre metas y objetivos institucionales explicitados. Esto es, Calidad como consistencia interna del ethos institucional a través del cual adquieren identidad, pertinencia social, singularidad de propósitos, entre otros aspectos (Silva, 2006; Águila, 2005; RACI-CUECH, s.f.).

El Proyecto de Ley de Educación Superior, en la Minuta de análisis realizada por la Red de Aseguramiento de la Calidad Interna de las Universidades Estatales de Chile (s.f.), indica que el proceso de acreditación institucional es un proceso integral y de evaluación multidimensional, destacando positivamente entre ellas la dimensión de Aseguramiento Interno de Calidad, que si bien no implica necesariamente un desarrollo de políticas, mecanismos e instrumentos institucionales de aseguramiento de la calidad, conlleva inicialmente la definición de un método de gestión institucional que resguarde la Calidad institucional. Aspecto que se encuentra fundamentado en el diagnóstico realizado por el Consorcio de Universidades Estatales de Chile, donde se sugiere establecer condiciones para que las IES asuman como labor central de la gestión institucional el mejoramiento continuo de la calidad, para lo cual se deben implementar sistemas de gestión para potenciar dicho ámbito (RACI-CUECH, s.f.).

GLOSARIO

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
DOCENCIA	Actividades Curriculares	Acción o tarea que los y las estudiantes desarrollan en el marco del Plan de Estudios del Programa.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
DOCENCIA	Académico	Profesional o licenciado(a) vinculado a una universidad u otras que contemple la ley, que en sus labores integra la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y/o la gestión	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Accesibilidad Universal	Es la condición que debe cumplir la infraestructura, los recursos para el aprendizaje y los servicios que presta una institución de educación superior a sus estudiantes, funcionarios, profesores y todo aquel que haga uso de ella de acuerdo a la Ley 20.422 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Alta dedicación o permanencia académica/docente	Presencia física de académicos/docentes con un mínimo de 22 horas semanales, lo que permite cumplir con sus funciones y atribuciones establecidas por la normativa institucional, y la atención oportuna a estudiantes.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
DOCENCIA	Áreas de formación	Espacio curricular, donde se selecciona, organiza contenidos y estrategias de enseñanza-aprendizaje y de evaluación en función del desarrollo de capacidades identificadas en las distintas áreas de competencia del perfil de egreso. Éstas son: – General: es lo básico en la formación integral de un profesional, y que podría encontrarse en función del sello institucional, por ejemplo: cultura, sustentabilidad, ciudadanía, entre otros. Comunicación oral y escrita, pensamiento crítico, solución de problemas, desarrollo de relaciones interpersonales, autoaprendizaje e iniciativa personal, trabajo en equipo y uso de tecnologías de información. Comportamiento ético, la responsabilidad social e individual, la construcción de ciudadanía y la democracia, inclusión, respeto a la diversidad, a los derechos humanos y al medio ambiente. – Disciplinaria: Corresponden a los fundamentos teóricos de las disciplinas que componen el plan de estudio de la carrera o programa. – Profesional: Las actividades de formación que conducen al ejercicio de la profesión en el país, y que no corresponden a las disciplinarias de la carrera o programa. – Complementaria: corresponde a la formación que no tiene directa relación con el perfil de egreso, como por ejemplo idiomas, el arte, deportes, etc. (Si la carrera es de idiomas, deportes, o artes, estas pasan a ser disciplinarias).	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Áreas del Conocimiento	Clasificación temática según: Administración y Comercio, Arte y Arquitectura, Ciencias, Sociales, Derecho, educación, Fuerzas Armadas, de Orden y Seguridad, Humanidades, Recursos Naturales, Salud y Tecnología. Corresponden a la clasificación histórica CINE UNESCO con adaptaciones CNA.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
DOCENCIA	Asignaturas críticas	Asignaturas que integran el plan de estudios que, debido a su alta tasa de reprobación (según estándares de la carrera/programa), producen un retraso en el avance curricular.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Bachillerato	En términos generales un Bachillerato es una orgánica académica conformada por un conjunto de cursos, laboratorios, trabajos o talleres que permite obtener una formación básica profunda, y que habilita para proseguir los estudios conducentes a los tradicionales grados académicos y títulos profesionales que las Universidades ofrecen. Se espera que este período formativo permita al estudiante del tramo inicial de una carrera tener un tiempo de exploración para confirmar decisiones vocacionales y comprensión del campo profesional.	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Competencia	Corresponde a la capacidad de un individuo para movilizar, tanto sus recursos internos (conocimientos, habilidades y actitudes), como aquellos externos disponibles en el entorno de su área de desempeño, para solucionar problemas complejos que se presenten en el desarrollo de su profesión o actividad.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Competencias Disciplinarias	Los saberes son los propios y particulares de cada profesión. Reflejan, por ejemplo las diferenciaciones del ser Educador en Educación Básica, Educación Diferencial o Educador en Matemática.	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Competencias transversales o genéricas	Conjunto integrado de conocimientos, habilidades y actitudes, transferibles a una gran variedad de funciones y tareas, sin corresponder a una disciplina en particular. Como competencias transversales se identifican las capacidades de comunicación oral y escrita, resolución de problemas, trabajo en equipo, compromiso ético, trabajo en equipo, creatividad, liderazgo, entre otras	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Carrera	Conjunto de actividades curriculares organizadas en un plan de estudios que conducen a la obtención de un título técnico de nivel superior o un título profesional.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
DOCENCIA	Cohorte	Conjunto de estudiantes que inician sus estudios en un mismo año	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Docencia de Postgrado	Área adicional a evaluar en un proceso de acreditación. Las instituciones que opten por esta área deben contemplar todas las actividades de postgrado que realizan. En caso de que sólo cumplan las condiciones establecidas para programas de doctorado o de maestría, CNA Chile determinará si la institución es susceptible de ser evaluada en el área.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
DOCENCIA	Docencia de Pregrado	Área mínima a evaluar en un proceso de acreditación. Se considera el conjunto de políticas y mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la formación de pregrado, con especial énfasis en los aspectos relacionados con el diseño y aprobación de los programas ofrecidos; con su implementación y seguimiento; y con un análisis de sus resultados y los mecanismos para revisar y modificar el currículo, la organización de los programas, los métodos pedagógicos, los recursos humanos y materiales asignados a los programas o cualquier otro aspecto que afecte la calidad de la formación entregada.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
DOCENCIA	Docente	Profesional, de diversas disciplinas, que ejerce docencia en Instituciones de Educación Superior.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Eficiencia pedagógica (criterio)	Este se refiere a la mejor utilización de medios pedagógicos para el logro de resultados planificados. Involucra aspectos de administración curricular como reglamentos, secuencialidad de asignaturas, flexibilidad curricular y la posibilidad del alumno de obtener el título en los plazos señalados por la institución.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
DOCENCIA	Estrategias de Enseñanza	Sin innovación Curricular: Estrategias pedagógicas intencionadas para el grupo de estudiantes // Con Innovación Curricular: Diversidad de procesos pedagógicos asociados a los estilos de aprendizaje de los estudiantes	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Evidencias de Aprendizajes	Sin Innovación Curricular: Pruebas y talleres centrados en la enseñanza de conceptos y modelos // Con Innovación Curricular: Demostración de competencias y resultados de aprendizajes	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.

DOCENCIA	Jornada	Corresponde al horario en que es impartido una carrera o programa. De esta forma, se distinguen jornadas diurnas, vespertinas u otra definida por la institución. Diurna: se refiere al tipo de jornada que concentra las actividades lectivas y no lectivas mayoritariamente durante la mañana y la tarde. Vespertino: se refiere al tipo de jornada que concentra las actividades lectivas y no lectivas mayoritariamente durante la tarde y la tarde-noche (después de las 18:00 horas).	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Logro de aprendizaje (criterio)	Este criterio estará presente en la medida que las instituciones alcancen las metas propuestas con respecto al grado de aprendizaje de sus alumnos.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
DOCENCIA	Magister Académico	Los programas de magíster académico se caracterizan por poseer una orientación hacia el conocimiento avanzado en el área de estudio correspondiente y por fomentar la independencia y el pensamiento reflexivo y analítico en el estudiante.	Manual para la acreditación de programas de postgrado (2016). CNA.
DOCENCIA	Magister Profesional	Los programas de magíster profesional se caracterizan por poseer una orientación hacia la profundización, especialización, aplicación o práctica en el área de estudios correspondiente y por situar a los estudiantes en los avances recientes de ésta, con el objetivo de su aplicación en el ejercicio profesional.	Manual para la acreditación de programas de postgrado (2016). CNA.
DOCENCIA	Movilidad Estudiantil	Correlato con otras titulaciones similares. Asociado con la flexibilidad curricular. Los currículos basados en el enfoque de competencias deben permitir la movilidad a los estudiantes entre carreras afines y carreras que se imparten en otras universidades nacionales e internacionales, a través de un sistema de créditos transferibles asumido a nivel nacional por las universidades del Consejo de Rectores	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Oportunidad (criterio)	Se refiere a la capacidad institucional para responder a las necesidades de un momento histórico dado, con la creación o reformulación de programas docentes o currículos.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
DOCENCIA	Perfil de Egreso	Conjunto de conocimientos, competencias y actitudes que el programa busca internalizar al estudiante al término de su titulación o graduación. Constituye el marco de referencia para la aplicación de los criterios de evaluación, o bien para evaluar la consistencia interna con la Misión institucional.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
DOCENCIA	Plan de Estudio	Explicación estructurada que define los tiempos y las asignaturas correspondientes a las áreas que forman parte del proceso formativo conducente al logro del perfil de egreso de los estudiantes de la carrera o programa. Normalmente incluye: perfil de ingreso, áreas de formación, malla curricular y programas de las asignaturas.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
DOCENCIA	Práctica Profesional Autónoma	Evaluación curricular en que el estudiante recibe una serie de problemas escolares representados en un artefacto didáctico, que tiene que desarrollar en un tiempo preestablecido de 150 minutos y debe representar solución a problemas propuestos, análisis conceptual, comprensión de teoría, explicitación y argumentación de modelos teóricos referidos a problemas curriculares reales. El estudiante debe demostrar las evidencias de competencias y resultados de aprendizaje. En caso de hacerlo de manera positiva, se le acredita el dominio de la temporalidad formativa. En caso contrario, se le asigna un tutor a fin de volver a preparar la situación evaluativa.	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Relevancia	La relevancia se expresa a través de las orientaciones curriculares, la definición de las políticas de docencia y los perfiles profesionales de los egresados. Este aspecto se refleja en los criterios de pertinencia, impacto, adecuación y oportunidad.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
DOCENCIA	Saber Conocer	Comprensión del problema o de la actividad dentro del contexto	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Saber Hacer	Ejecución de procedimientos específicos para resolver el problema con planeación, regulación y evaluación.	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Saber Ser	Motivación, sentido de reto, interés en el trabajo bien hecho, cooperación con otros y búsqueda de la idoneidad	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Sistema de Créditos Transferibles	El Sistema de Créditos Transferibles, denominado SCT-Chile, busca medir, racionalizar y distribuir el trabajo académico de los estudiantes entre las diversas actividades curriculares que componen su plan de estudios, teniendo como objetivos: Considerar el tiempo que requiere un estudiante para el logro de los resultados de aprendizaje y el desarrollo de las competencias laborales en una determinada actividad curricular; Promover la legibilidad de un programa de formación y la transferencia de estos créditos académicos de una institución a otra; Favorecer la movilidad estudiantil universitaria	Sistemas de Créditos Académicos Transferibles en http://sct-chile.consejoderectores.cl/que_es_sct_chile.php

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
DOCENCIA	Unidad Académica	Instancia académica-administrativa en la estructura organizacional de la institución que es responsable tanto de una carrera o programa. Es aquella que cuenta con: autoridades directivas identificables, recursos humanos y materiales asignados, y un presupuesto de operación. p.ej: Facultad, Escuela, Departamento, Instituto u otra instancia, según definición de la estructura institucional.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
DOCENCIA	Materiales educativos	Corresponde a materiales y recursos que desarrollan y hacen avanzar nuevas interpretaciones, contenidos y metodologías que impactan el aprendizaje.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
DOCENCIA	Plan de Mejoramiento	Consiste en una planificación propuesta para corregir las desviaciones de la calidad en una carrera. Surge como consecuencia de la autoevaluación. Su concreción repercute en la mejora de calidad y aumento en los años de acreditación una vez concluido el plazo.	Guía Institucional para formular y Gestionar Planes de Mejoramiento. DIRGECAL. UPLA.
DOCENCIA	Plan de Mejoramiento Consolidado	Consiste en un Plan de Mejoramiento complementado con las debilidades y fortalezas observadas en el último acuerdo de acreditación que no fueron abordadas en el Plan de Mejoramiento del Informe de Autoevaluación presentado.	Guía Institucional para formular y Gestionar Planes de Mejoramiento. DIRGECAL. UPLA.
DOCENCIA	Plan de Mejoramiento Remedial	Consiste en un plan de mejoramiento que es empleado tras un/a acuerdo/resolución resultante en una no acreditación. Este plan tiene por objetivo alcanzar la calidad requerida a través de la incorporación de las observaciones realizadas en el Acuerdo/Resolución de Acreditación además de lo señalado en el proceso de autoevaluación, con el fin de poder remediar los aspectos de calidad que impiden que una Carrera o programa se acredite	Unidad de Monitoreo y Seguimiento de Planes de Mejoramiento, DIRGECAL, 2017. UPLA.
DOCENCIA	Gestión Académica	Asumir y ejercer responsablemente los procesos, resultados e impacto del proceso de formación de los y las estudiantes, mediante administración de recursos humanos, financieros y materiales, al interior de la Universidad.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
DOCENCIA	Praxis	Relación entre teoría (formación en la Universidad) y práctica (aprendizaje contextualizado) generadora de una reconstrucción del conocimiento desarrollado o de nuevo conocimiento. La praxis deviene en comprensión y generación de un conocimiento nuevo en la medida que es generado desde la perspectiva de procesos investigativos, sistemáticos y con rigor metodológico.	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
DOCENCIA	Competencias Nucleares	Estas competencias recogen lo más profundo de la formación de los campos profesionales, como por ejemplo, el “ser docente” de la Universidad “X”, el “ser profesional de la salud de la Universidad “X””. En otras palabras, estos saberes reflejan las improntas de los campos formativos.	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
DOCENCIA	Competencias Sello	Entendidas como formación referidas desde la historia de la institución, los desafíos del contexto que van a enfrentar los estudiantes y futuros profesionales de tal manera que recojan los valores y principios de la institución.	Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Cuerpo Directivo Calificado	Decano, Director/Jefe de Unidad, Jefe de Carrera que, adicional a sus competencias académico-profesionales, poseen competencias básicas de Gestión y Dirección de organizaciones, ya sea por cargos ejercidos previamente o por formación certificada.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Disponibilidad de recursos (Dimensión)	Dimensión que se refiere a los recursos (humanos, de apoyo a la docencia y de información) con que cuenta la institución para dar cumplimiento a sus compromisos de corto y mediano plazos.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Resultados Consistentes	Conjunto amplio de verificadores, magnitudes, parámetros, que permiten verificar y/o validar Factores de Calidad - en cuanto a su interacción (enlaces) con el fin de evaluar resultados esperados sobre los PROPÓSITOS INSTITUCIONALES.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Gestión Institucional	Área mínima a evaluar en un proceso de acreditación. Se entiende el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y recursos - materiales, humanos y financieros - de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados. Considera la organización y estructura institucional, el sistema de gobierno y la administración de recursos humanos, materiales y financieros.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Accesibilidad Universal	Prerrequisito o condición de infraestructura, recursos para el aprendizaje, o servicios que presta la institución a sus estudiantes, funcionarios, académicos/as, o todo aquél que haga uso de ella según la Ley 20.422/2010 que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Acreditación de Carreras o Programas	Proceso voluntario que se lleva a cabo ante la Comisión Nacional de Acreditación, que tienen por finalidad certificar la calidad de carreras de pregrado, postgrado, doctorados, carreras técnicas, en función de los propósitos declarados por la institución que los imparta y los criterios o estándares establecidos para este fin por la comunidad científica o disciplinaria correspondiente.	Ley N° 20.129 del Ministerio de Educación, que establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Acreditación Institucional	Proceso voluntario que se lleva a cabo ante la Comisión Nacional de Acreditación, en el cual una Institución de Educación Superior, Instituto Profesional, o Centro de Formación Técnica Autónomo, se somete a evaluación de su proyecto institucional con la finalidad de verificar los mecanismos institucionales de autorregulación y aseguramiento de la calidad al interior de ella, y al mejoramiento continuo de la calidad.	Ley N° 20.129 del Ministerio de Educación, que establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Actores	Todos los involucrados en los procesos en las Instituciones de Educación Superior: estudiantes, académicos, autoridades, auxiliares, apoderados, investigadores, otros.	Toro, J. "Gestión interna de la calidad" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Adecuación (criterio)	Este criterio se refleja en la capacidad de respuesta que tiene la institución frente a situaciones emergentes o coyunturales, que no estaban planificadas.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Agente o experto externo	Miembro del entorno significativo, externo a la Institución de Educación Superior que, ya sea por su experiencia o por su formación certificada, se convierte en referente del área.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Ajuste a Propósitos	Capacidad de la institución de cumplir su Misión. La misión es el propósito declarado. Hace referencia a la Consistencia Interna Institucional.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Aseguramiento de la Calidad	Mecanismos y procesos que controlan, garantizan y promueven la calidad al interior de la institución.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.

GESTIÓN INSTITUCIONAL	Autoevaluación Interna	Referida al análisis de las políticas y mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la gestión institucional y la docencia de pregrado, así como de cualquier área adicional que la institución haya decidido incorporar. Igualmente debe contemplar el análisis de los resultados de la aplicación de dichas políticas y mecanismos.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Autorregulación	Capacidad de la institución, de las carreras y programas, de cumplir sostenidamente con sus propósitos y de asegurar la calidad de sus procesos a través de políticas y mecanismos aplicados sistemáticamente, los cuales conducen al mejoramiento continuo de sus resultados.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Bidireccionalidad	O acciones bidireccionales. Se refieren al desarrollo e interacción con el entorno que permiten la construcción de conocimiento y propuestas transformadoras, elaboradas por actores internos y externos involucrados, en cuyo proceso interactúan el conocimiento disciplinar e interdisciplinar que produce el quehacer académico y los múltiples saberes y experiencias provenientes del entorno a fin.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Calidad	Conjunto de cualidades de una institución u organización estimadas en un tiempo y situación dados. Es un modo de ser de la institución que reúne las características de integridad (incluye todos los factores necesarios para el desarrollo del ser humano), coherencia (congruencia entre fines, objetivos, estrategias, actividades, medios y evaluación) y eficacia (logro de fines mediante la adecuada función de todos los elementos comprometidos). La calidad de una institución es una medida del logro de la consistencia interna y externa.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA. Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Calidad de los Servicios	Cuando se habla de Calidad de Servicio, nunca se debe olvidar que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y – por los tanto – el principal juez de qué tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido éste. De ahí que sea preferible hablar de Calidad de Servicio Percibida, que no es otra cosa que la Calidad de Servicio desde el Punto de Vista del Usuario.	Apunte Docente: La Calidad de Servicio Percibida. Renzo Devoto (PUCV).
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Calidad del Servicio Percibida	Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido.	Apunte Docente: La Calidad de Servicio Percibida. Renzo Devoto (PUCV).
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Capital de Información	Sistemas de información, bases de datos y redes.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Capital Organizacional	Cultura y clima, liderazgo, alineación estratégica de capital humano (unidireccionalidad con objetivos estratégicos) y trabajo en equipo.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Caracterización de Atributos Complejos.	Descripción satisfactoria de un atributo del sistema, o un proceso de gestión. Descrita en términos de una interrelación de variables en una FUNCIÓN. Esta Función da cuenta de cómo las variables simples caracterizan el atributo complejo (caracterizan, no lo causan).	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Ciclo Efectividad Institucional (CEI)	En relación con la Función de Calidad, el ciclo de efectividad institucional se refiere a los enlaces entre los factores de calidad. El argumento de la función de calidad se refiere al logro de incremento en la calidad. Esto quiere decir que al identificar y alterar la relación de los factores de calidad, en cuanto interacción (Función de Calidad), se pueden producir mejoras para la calidad institucional. Dentro del Ciclo de efectividad Institucional se distinguen los siguientes elementos: Plan de desarrollo, ejecución, evaluación y planes de mejoramiento.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Comisión Nacional de Acreditación	Organismo Autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, que cumple la función de verificar y promover la Calidad en las Instituciones de Educación Superior, Institutos profesionales, y Centros de Formación Técnica Autónomos, y de las carreras y programas que en ellos se ofrecen.	Ley N° 20.129 del Ministerio de Educación, que establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Componentes Nucleares de las IES	Corresponden a actores, Procesos, Recursos Institucionales. Cualquier organización orientada a un fin se compone de unos actores (o recursos humanos) los cuales valiéndose de recursos (físicos, informáticos y financieros), ejecutan procesos cuyos resultados son el fin de la organización. El conjunto anterior se vale de un esquema de gobierno, administración y soporte para la operación eficiente y efectiva de la organización.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile. Toro, J. "Gestión interna de la calidad" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Condiciones Base	Cualquier factor de recurso o capital humano. (Obs) Cada condición de base tiene un punto de saturación, esto es, tiende hacia rendimientos decrecientes	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Condiciones de Operación	Dimensión de Acreditación de carreras y programas de pregrado. Esta dimensión tiene por objetivo evaluar si la carrera cuenta con las condiciones de funcionamiento necesarias y adecuadas para cumplir con los propósitos declarados. En todos los casos se debe evaluar la existencia, suficiencia y grado de actualización de las condiciones indicadas.	Guía para la evaluación externa. CNA-Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Consejo Superior de Educación	Cautela y promueve, de manera prioritaria, la calidad de la Educación. Desarrolla sus funciones en el marco del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Escolar y del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	Misión Consejo Superior de Educación
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Consistencia Externa	Referida a la Pertinencia Institucional, o bien, a la adecuación a los Criterios de Acreditación establecidos por el Comisión Nacional de Acreditación.	Unidad de Estudios y Promoción de la Calidad. DIRGECAL
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Consistencia Interna	Reciprocidad y convergencia entre los propósitos y objetivos institucionales, explicitados en la Misión de la Universidad, y las acciones y prioridades de gestión llevados a cabo transversalmente por parte de todos los actores involucrados: gobierno, administración, académicos/as, funcionarios/as, estudiantes, y que se manifiesta en los resultados académicos esperados.	Unidad de Estudios y Promoción de la Calidad. DIRGECAL
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Control de Calidad	Se hace referencia al rol tradicional del Estado en cuanto a asegurar que la provisión de la educación en general y de la superior en particular está alineada con exigencias mínimas de calidad.	Lemaitre, M., Mena, R. "Aseguramiento de la Calidad en América Latina: tendencias y desafíos" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Cultura de Calidad	Todas las personas de la organización son responsables de asegurar la calidad y no solamente los controladores de calidad (Crosby, 1980).El hacer las cosas bien la primera vez implica que en cada etapa del proceso las personas involucradas se aseguran que el producto va saliendo y entrando a las distintas etapas libre de defectos. No hay chequeo de productos terminados, al contrario, el énfasis está en asegurarse que las cosas se hacen bien la primera vez y que la calidad es responsabilidad de todos. En cierta manera puede hablarse de una democratización de la calidad.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Cumplimiento de Metas (criterio)	La efectividad se refleja en el logro de lo planificado en los distintos aspectos del quehacer institucional, sea en docencia, investigación, perfeccionamiento de profesores, crecimiento de matrícula, etc.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Efectividad (Dimensión)	Se refiere a la congruencia que existe entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados, en referencia al contexto o al medio en el cual está inserta la acción educativa. Cuenta con tres criterios: Formulación de metas explícitas, cumplimiento de metas y logro de aprendizaje.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Eficacia	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.	Norma UNE-EN ISO 9000:2015
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Eficacia (Dimensión)	Dimensión que se refiere al establecimiento de las relaciones de congruencia de medios afines, es decir, si la selección, distribución y organización de los recursos utilizados es apropiada a los resultados obtenidos. Cuenta con tres criterios; adecuación de recursos utilizados, costo-efectividad y costo-beneficios.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Eficiencia	Capacidad de alcanzar una meta u objetivo en un plazo y con recursos previamente definidos. Ser efectivo en el uso de los recursos.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Eficiencia (Dimensión)	Dimensión que se relaciona con el uso que se hace de los recursos institucionales en beneficio del producto principal, es decir, la formación de un profesional idóneo. Esta dimensión se encuentra compuesta por dos criterios: eficiencia administrativa y eficiencia pedagógica.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Eficiencia administrativa (criterio)	Criterio perteneciente a la dimensión eficiencia, que se refiere al óptimo uso de los recursos en beneficio del logro de los objetivos planificados.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Ejecución (CEI)	Realización del plan de desarrollo. Dentro de un plan de cinco o más años, la ejecución supone revisiones anuales o bienales asociadas a la evaluación y planes de mejoramiento.	Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Estrategia	Forma que se tiene en la institución de conseguir sus objetivos a partir de la misión y valores. Establece el nexo entre los valores, la misión y los objetivos.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluación (CEI)	Existen dos tipos de evaluaciones: la que podría llamarse de "estado" que representa una fotografía de la institución en términos de los principales indicadores de la IES. La segunda evaluación se puede llamar "explicativa" puesto que intenta dar razón del desempeño de los diversos procesos que componen la operación de las IES. El resultado de la evaluación «explicativa» debe servir para formular nuevos planes o planes de mejoramiento.	Toro, J. "Gestión interna de la calidad" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluación de Procesos	Se centra en la identificación de mecanismos, su grado de existencia formal, su relación con los propósitos a que apuntan, la capacidad de la institución para aplicar dichos mecanismos de manera consistente y sistemática en los distintos niveles, la forma en que su aplicación contribuyen a revisar los propósitos y desarrollar planes de mejoramiento, y el grado en que permiten desarrollar un proceso de aprendizaje institucional.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluación de Resultados	Se requiere establecer indicadores cuantitativos y cualitativos acerca del desempeño actual de la institución, su evolución en el tiempo y a través de las distintas áreas de operación de la institución y su comparación con los propósitos institucionales definidos.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluación Externa	Sobre la base del informe que sintetiza los resultados de la autoevaluación interna, un equipo de evaluadores externos visita la institución y efectúan una auditoría académica, destinada a determinar si la institución cuenta con políticas y mecanismos de autorregulación apropiados, y si el funcionamiento de estos permite asegurar su calidad en las áreas definidas.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluación para la Gestión Interna de la Calidad	Proveer correcciones para las trayectorias del ciclo de efectividad institucional - ajuste de propósitos. La evaluación no se limita a afirmar si determinado atributo es adecuado o no, sino que tiene por objeto entender por qué ocurre lo que ocurre. Proceso de Autoevaluación o Procedimientos de Aseguramiento Interno de la Calidad.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Expectativa	El concepto de Expectativa tiene algunos problemas de definición, por cuanto una puede ser definida como una creencia y también como una exigencia o deseo.	Apunte Docente: La Calidad de Servicio Percibida. Renzo Devoto (PUCV).
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Factores de Calidad (nodos)	Atributos especiales de los componentes del sistema, o de un proceso. Son los componentes nucleares (actores, recursos o procesos), el gobierno, y/o la administración. Lo ideal es Deconstruir a factores de calidad simples o básicos con el fin de facilitar el registro o medición de tales factores. p.ej.: competencias en lenguaje, matemáticas, capacidad de trabajo autónomo, entre otros.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Formulación de metas explícitas (criterio)	La existencia de metas cualitativas y cuantitativas a nivel institucional orienta las acciones y la toma de decisiones en la institución, a la vez que tienen un impacto a nivel curricular.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Función de Calidad	Interacción de factores de calidad. Son los resultados esperados de acuerdo a propósitos -resultados consistentes. Hace referencia a evidenciar relaciones de causalidad a través del análisis de Factores de Calidad. Causalidad no necesariamente "explicativa" o "predictiva", sino en cuánto a la descripción de PROCESOS para la comprensión de la gestión (Caracterización de Atributos Complejos).	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Gestión	Conjunto de acciones, a través de las cuales se espera alcanzar los objetivos contenidos en una determinada estrategia planteada por la institución diseñada y aprobada por ésta. Se mide y monitorea a través de indicadores de gestión previamente definidos.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Gestión Académica	Asumir y ejercer la responsabilidad sobre los procesos, resultados e impacto del proceso de formación de estudiantes, mediante la administración de recursos humanos, financieros y materiales, al interior de una Institución de Educación Superior.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Inclusión	Incorporación de la diversidad de las personas en el quehacer de las instituciones de educación superior de manera de cautelar el logro del perfil de egreso de cada carrera o programa y la misión institucional, sin importar etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, capacidades diferentes, apariencia personal y enfermedad.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Indicador de Calidad de desempeño	Implica un punto de referencia que puede ser un estándar, un objetivo o una situación comparable. Por esta razón los indicadores de desempeño son relativos y no absolutos. Los indicadores simples que son neutrales muchas veces pueden transformarse en indicadores de desempeño si se les adjudica un juicio valórico (Cuenin, 1987)	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Indicadores de Calidad Generales	Proviene de fuentes externas a la institución y, en el sentido estricto del vocablo, en realidad no son indicadores. Por ejemplo: Criterios Acreditación CNA.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.

GESTIÓN INSTITUCIONAL	Indicadores de Impacto	Conjunto de indicadores que permiten medir o evaluar la variación experimentada entre un estado inicial y final de un proceso o una actividad.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Indicadores de Proceso	Conjunto de indicadores que permiten medir o valorar el avance o progresión en el desarrollo de actividades.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Indicadores de Resultado	Conjunto de indicadores que permiten medir o evaluar los productos o logros obtenidos a partir del desarrollo de actividades.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Información Básica y de Salida	Paquetes de Información Básica. Es el primer conjunto de evidencias de la gestión de la institución. Presenta VALORES TOTALES O NORMALIZADOS. Estos totales dan una idea del tamaño de la institución.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Mecanismos	Elementos que forman parte de un procedimiento o acciones que se desarrollan de manera sistemática y constante en el tiempo, que tienen por objetivo llevar a la práctica orientaciones de política institucional en los diferentes niveles del funcionamiento de la institución.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Mejoramiento de la Calidad	Dentro del Sistema de Educación Superior puede abordarse desde dos perspectivas, que son por cierto complementarias: la del fomento, y la del aseguramiento.	González L. (2003) "Acreditación y fomento de la calidad. La experiencia chilena de las últimas décadas". CLACSO. Buenos Aires.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Metas Institucionales	Tareas propuestas para las diversas funciones del quehacer de la institución señaladas en etapas de corto y mediano plazo.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Misión	Propósito principal de la Institución. Principio guía de la Estrategia Institucional. A través de ella se delimitan las acciones y objetivos de la organización. Define el ethos institucional, esto es, su cultura, ideología, valores y principios. Igualmente, establece su campo de acción, beneficiarios, actores e involucrados.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Misión Extendida	Explicación adicional que acota el significado de los conceptos claves de la misión institucional, lo cual ayudará en el proceso de gestión de la calidad. Reflexión académica sobre el sentido que se otorga a los diferentes conceptos que constituyen la Misión Institucional.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Objetivos	Resultados específicos que una institución intenta lograr para cumplir con su misión. Establecen la dirección a seguir, ayudan en la evaluación, crean sinergia, revelan prioridades, enfocan coordinación y proporcionan una base para llevar a cabo con eficacia las actividades de planificación, organización, motivación y control. Los objetivos deben ser desafiantes, fáciles de medir, consistentes, razonables y claros.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Par evaluador	Se encuentra constituido por académicos y profesionales experimentados, que cuentan con reconocida autoridad como docentes, investigadores, profesionales o administradores. Han sido seleccionados por la entidad acreditadora para integrar los equipos externos que evalúan las carreras o programas voluntariamente sometidos a la acreditación, previa autorización como tales por parte de la CNA, e incorporación en el Registro de Pares evaluadores.	Guía para la evaluación externa. CNA-Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Plan de Desarrollo	Proyección para un futuro mediano de los programas, proyectos y recursos necesarios para la institución. Debe incluir los cálculos financieros asociados, así como la garantía de sostenibilidad del esfuerzo propuesto. Esta fase del CEI es ampliamente conocida y desarrollada en las IES con el nombre de plan estratégico, plan de desarrollo u otros.	Toro, J. "Gestión interna de la calidad" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Políticas Institucionales	Directrices que sirven de vínculo entre la formulación de la estrategia y su implementación. Las políticas incluyen directrices, reglas y procedimientos establecidos. Las políticas son guías para la toma de decisiones y abordan situaciones repetitivas o recurrentes. Las políticas son aplicadas en todos los niveles de la institución, éstas son muy importantes en la implementación de la estrategia. Las políticas permiten la consistencia y la coordinación dentro y entre las unidades institucionales.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Presupuesto de la Unidad	Se entenderá como presupuesto el monto de dinero asignado a la unidad académica durante un año determinado, considerando sus ingresos y egresos, explicitando la información para cada una de las carreras o programas que dependen de ésta. La glosa deberá indicar, a lo menos, los montos asignados a las actividades de docencia, investigación/creación y extensión, desarrollados por la carrera o programa.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Proceso	Operaciones continuas o periódicas que siguen una secuencia preestablecida. Los procesos y procedimientos son el saber hacer de la institución.	Universidad de Playa Ancha. Plan de Desarrollo Estratégico 2016-2025.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Procesos (Dimensión)	Dimensión que se refiere al logro de resultados: cómo se relacionaron los diversos factores y fuerzas en la obtención de los resultados planificados. Cuenta con dos criterios: Interacción de factores tipo institucional y factores de tipo pedagógico.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Pronunciamiento de la Comisión (Nacional de Acreditación)	Juicio oficial emitido por la Comisión Nacional de Acreditación en base a la ponderación que los antecedentes recabados (en el proceso de Acreditación Institucional), mediante el cual se determina acreditar o no acreditar a la institución en virtud de la existencia y nivel de desarrollo de sus políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad.	Ley N° 20.129 del Ministerio de Educación, que establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Propósitos	Declaración de intenciones formativas y organizaciones de una institución. Misión. Intención de una carrera o programa de alcanzar la formación de un profesional con un determinado perfil de egreso.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Criterios Acreditación Pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Propósitos para el aseguramiento de la calidad	Los propósitos pueden agruparse en tres grandes categorías: Control, Garantía y Mejoramiento. Estos no son mutuamente excluyentes, y de hecho, la mayoría de los sistemas tiene elementos de todos ellos. No se trata de elegir un propósito con exclusión de los demás, sino más bien de determinar cuál es el énfasis dominante en el contexto en que se aplica.	Lemaitre, M., Mena, R. "Aseguramiento de la Calidad en América Latina: tendencias y desafíos" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Recursos	Físicos (infraestructura, laboratorios, salas de cómputo), de información (biblioteca, base de dato, redes)	Toro, J. "Gestión interna de la calidad" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Regulación	Proceso informado y periódico mediante el cual un sistema, institución, programa o procedimiento se va ajustando a las intenciones, metas, estándares, normas que se aplican a través de acciones o decisiones adoptadas por el mecanismo regulador como resultado de una evaluación.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Relación nodos-enlaces	Cada enlace o secuencia es una posible relación entre recursos, procesos internos o factores de calidad y un resultado. LA EVALUACIÓN SE CENTRA EN LOS ENLACES RELEVANTES. Se vincula con la Función de Calidad y los Ciclos de Efectividad Institucional.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Rendimientos Decrecientes	Punto de saturación de un sistema de gestión en cuanto obtiene menor productividad en la medida que se añaden nuevas cantidades de un insumo y se mantienen otros constantes. Representado gráficamente a través de curva "S".	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Resultados y Capacidad de Autorregulación	Dimensión de Acreditación de carreras y programas de pregrado. Esta dimensión analiza el grado de madurez que tiene el programa para sostener mecanismos de aseguramiento de calidad en cuanto al proceso formativo de los estudiantes que recibe como también en mecanismos de autorregulación de su quehacer. Permite verificar la capacidad de la carrera para identificar sus fortalezas y debilidades y alcanzar los resultados esperados, así como el grado de compromiso que tiene con su mejoramiento continuo.	Guía para la evaluación externa. CNA-Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Sede	Recinto circunscrito a una ciudad determinada, en la cual se realizan actividades docentes y se dictan carreras o programas conducentes a título o grado. Por ejemplo, dos o más direcciones en una misma ciudad corresponden a una sola sede, a menos que la institución de educación superior defina lo contrario (CCP 2015). Se entiende por sede los recintos e instalaciones de una institución de educación superior en la que se desarrollan actividades docentes, de investigación o de extensión, que se encuentran ubicadas en una ciudad determinada. Dos o más recintos cercanos, localizados en una misma ciudad corresponden a una sola sede (Glosario Guía para la Evaluación Interna CFT).	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Sinergia	Acción recíproca entre varios componentes de un sistema. Acción Convergente entre sistemas o entre procesos.	Unidad de Estudios y Promoción de la Calidad. DIRGECAL.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Sistema	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.	Norma ISO 9000:2015
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Sistema de Gestión	Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.	Norma ISO 9000:2015
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Sistema de Gestión de Calidad	Parte de un Sistema de Gestión relacionada a la calidad.	Norma ISO 9000:2015

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	Institucionalidad del Estado de Chile donde confluyen el Consejo Nacional de Educación, la Comisión Nacional de Acreditación, y el Ministerio de Educación, y que se estructura en la Ley N° 20.129, promulgada el 17 de Noviembre de 2006, que establece sus funciones enfocadas en Información para la gestión del sistema e información pública, Licenciamiento conforme a la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza N° 18.962, Acreditación Institucional de Instituciones de Educación Superior, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica, y Acreditación de Carreras o Programas impartidos en la instituciones previamente mencionadas.	Unidad de Estudios y Promoción de la Calidad. DIRGECAL.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Sistema Nacional de Información de la Educación Superior	Institucionalidad que recopila los antecedentes necesarios para la adecuada aplicación de las políticas públicas destinadas al sector de la educación superior, para la gestión institucional y para la información pública de manera de lograr una amplia y completa transparencia académica, administrativa y contable de las instituciones de educación superior.	Ley N° 20.129 del Ministerio de Educación, que establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Visión	Es una concreción de la misión dentro de un contexto explícito y real. Da una idea del desarrollo esperado en un lapso no menor a cinco o diez años. La visión debe tener una idea explícita del punto de llegada para acciones sostenidas por muchos años.	Toro, J. "Gestión interna de la calidad" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012" CINDA.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Interfaz	Acción de un sistema o proceso sobre otro, comunicación efectiva, área o grado de interrelación.	Unidad de Estudios y Promoción de la Calidad. DIRGECAL
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Relaciones Causales (Enlaces)	No sólo con el fin de asociar causas a efectos, sino con el objetivo de ENTENDER por qué son esas las causas, bajo la comprensión de que no estamos ante efectos/hechos que ocurren al azar. BUSCA CARACTERIZAR ATRIBUTOS COMPLEJOS DEL SISTEMA a través de métodos cualitativos y cuantitativos.	Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Titulación Oportuna	Es aquella que ocurre en un plazo máximo de un año adicional a la duración teórica de la carrera.	CNA (2017). Anexo: Aclaración a algunas consultas sobre la utilización de los formularios para la acreditación de carreras profesionales y programas de licenciatura.
GESTIÓN INSTITUCIONAL	Indicador de Calidad Simple	Aquella información que se expresa generalmente en la forma de número absoluto y cuyo propósito es proveer una descripción neutral de una situación o proceso (Cuenin, 1987).	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.

ÁMBITO INSTITUCIONAL	TÉRMINO	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA
INVESTIGACIÓN	Indicador	Dato que relaciona dos o más variables con el fin de medir y valorar aspectos de calidad aplicados a la Institución, Carrera o Programa. Los indicadores se pueden definir a través de metodologías cuantitativas como cualitativas, y permiten validar el grado de ajuste a los objetivos y criterios de calidad establecidos. Constructo empírico objetiviza calidad teórica de una o más variables.	Comisión Nacional de Acreditación, 2015. Glosario Espinoza et al. (1994) "Criterios Acreditación Pregrado. Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
INVESTIGACIÓN	Investigación	Área adicional a evaluar en un proceso de acreditación. Por Investigación se entienden las actividades sistemáticas de búsqueda de nuevo conocimiento, que impactan sustantivamente en la disciplina, tema o área a la que pertenecen. Sus resultados se expresan en publicaciones, patentes o proyectos.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
VINCULACIÓN CON EL MEDIO	Impacto (Criterio)	Refleja el grado de influencia interna y externa que posee la institución. A nivel interno, se percibe en los cambios que experimentan los estudiantes a su paso por la institución. A nivel externo, se traduce en los aportes y transformaciones que hace en su región o comunidad.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.
VINCULACIÓN CON EL MEDIO	Vinculación con el medio	Área adicional a evaluar en un proceso de acreditación. Se refiere al conjunto de nexos establecidos con el medio disciplinario, artístico, tecnológico, productivo o profesional, con el fin de mejorar el desempeño de las funciones institucionales, de facilitar el desarrollo académico y profesional de los miembros de la institución y su actualización o perfeccionamiento, o de cumplir con los objetivos institucionales.	Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional. Universidades. CNA.
VINCULACIÓN CON EL MEDIO	Pertinencia	Corresponde al grado de correspondencia que existe entre los fines perseguidos por la Institución y los requerimientos de la sociedad en la cual está inserta. La pertinencia no solo se observa entre la Institución y su medio externo; también al interior de la propia institución se puede detectar la presencia o ausencia de pertinencia cuando hay coherencia y satisfacción respecto a las opciones curriculares tomadas y se observa un nivel de consolidación de los criterios educativos institucionales.	Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". CINDA.

RESEÑAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águila Cabrera, Vistremundo (2005). "El Concepto de Calidad en la Educación Universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional". En: Revista Iberoamericana de Educación, N° 35/5, Marzo 2005. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Disponible en: <http://rieoei.org/calidad7.htm>
- Alcántara Sanatuario, Armando (2017). "Dimensiones de la Calidad en Educación Superior". En: Reencuentro, n° 50, Diciembre 2017. pp. 21-27. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, Distrito Federal, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005004>
- Centro de Políticas Públicas UC. "*Sistema de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior: aspectos críticos y desafíos de mejoramiento*" [en línea]. Agosto del 2011, año 6, n°45 [fecha de consulta: 12 de Septiembre del 2016]. Disponible en: <http://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2015/02/sistema-de-aseguramiento-de-la-calidad-de-la-educacion-superior.pdf>
- Consorcio de Universidades del Estado de Chile (2016). *Diagnóstico del Proyecto de Ley sobre reforma a la educación superior*. Santiago.
- Consorcio de Universidades del Estado de Chile (s.f.). *Aseguramiento de la Calidad en las Universidades Estatales de Chile. Hacia un Sistema Efectivo*. Santiago de Chile.
- Comisión Nacional de Acreditación (2015). Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado. CNA-Chile. Disponible en: <https://www.cnachile.cl/paginas/acreditacion-pregrado.aspx>
- Comisión Nacional de Acreditación (2015). Guía para la autoevaluación interna acreditación institucional: Universidades. CNA-Chile. Disponible en: <https://www.cnachile.cl/paginas/acreditacion-institucional.aspx>
- Comisión Nacional de Acreditación (2016). Manual para la acreditación de programas de postgrado (2016). CNA-Chile. Disponible en: <https://www.cnachile.cl/paginas/acreditacion-postgrado.aspx>
- Comisión Nacional de Acreditación (2016). Guía para la evaluación externa. Universidades. CNA-Chile. Disponible en: <https://www.cnachile.cl/Paginas/Acreditacion-institucional.aspx>
- Dirección General de Gestión de la Calidad (2013). Guía Institucional para formular y Gestionar Planes de Mejoramiento. DIRGECAL. Universidad de Playa Ancha. Valparaíso, Chile.
- Dirección de Estudios, Innovación Curricular y Desarrollo Docente (2015). Universidad de Playa Ancha. Evaluación Ciclo Formativo Bachillerato: Marco de criterios Generales. Disponible en: <http://www.upla.cl/innovacioncurricular/recursos-para-la-innovacion/materiales-de-apoyo-a-la-docencia/>
- Espinoza et al. (1994) "Manual autoevaluación para instituciones de educación superior. Pautas y Procedimientos". Programa Políticas y Gestión Universitaria, Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.cinda.cl/documentos-y-publicaciones/documentos-de-trabajo/>
- González L. (2003) "Acreditación y fomento de la calidad. La experiencia chilena de las últimas décadas". Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). Buenos Aires. Disponible en: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101109021444/8gonzalez.pdf>

- Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.cinda.cl/documentos-y-publicaciones/documentos-de-trabajo/>
- Lemaitre, M., Mena, R. (2012). "Aseguramiento de la Calidad en América Latina: tendencias y desafíos" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.cinda.cl/documentos-y-publicaciones/documentos-de-trabajo/>
- Ley N° 20.129 del Ministerio de Educación: Establece un Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=255323>
- Red de Aseguramiento de la Calidad Interna de las Universidades Estatales de Chile (RACI-CUECH) (s.f.). *Proyecto de Ley de Educación Superior. Minuta Análisis: Título III, Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – SINAC-ES*. Santiago.
- Sánchez Soler, María Dolores (1998). "La Experiencia de la ANUIES", en Alcántara Sanatuario, Armando. "Dimensiones de la Calidad en Educación Superior". En: Reencuentro, n° 50, Diciembre 2017. pp. 21-27. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, Distrito Federal, México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005004>
- Silva, Cristóbal (2006). "Aseguramiento de Calidad en Gestión de Instituciones de Educación Superior: Expectativas y Desafíos". En: "Calidad en la Educación Superior". Consejo de Educación. Revista N° 24, Santiago de Chile, Julio 2006.
- Toro, José Rafael (2012). "Gestión Interna de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA) - RIL Editores. Providencia, Santiago, Chile.
- Toro, J. "Gestión interna de la calidad" en Lemaitre, M., Zenteno M. (2012)"Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Informe 2012". Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA). Santiago de Chile. Disponible en: <http://www.cinda.cl/documentos-y-publicaciones/documentos-de-trabajo/>



**RED DE UNIVERSIDADES
DEL ESTADO DE CHILE**

Universidades de todos