

**INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC**  
**SECRETARÍA GENERAL**  
**Dirección General de Aseguramiento de la Calidad**  
**RESOLUCIÓN N° 01/2018**

**CREA INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS ACADÉMICAS EN DUOC UC**

**VISTOS:**

1. La necesidad de actualizar la normativa institucional de manera que la misma esté acorde al desarrollo de Duoc UC;
2. Las facultades que me confiere el artículo 9, letra a, b y g, del Reglamento General de Duoc UC.

**RESUELVO:**

**Aprobar el INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS ACADÉMICAS EN DUOC UC, el cual entrará en vigencia a partir del 01 de febrero de 2018.**



**Pablo Carrasco Páez**  
**Director de Procesos de Acreditación**

**En Santiago, 01 de febrero de 2018.**



**Kiyoshi Fukushi Mandiola**  
**Secretario General**  
**Director General de Aseguramiento**  
**de la Calidad**

## INSTRUCTIVO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS ACADÉMICAS EN DUOC UC

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento General del Instituto Profesional Duoc UC<sup>1</sup>, a la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad (DGAC) le corresponde, entre otras, las siguientes funciones:

- Promover y cautelar la calidad de la gestión de todo el sistema operacional de Duoc UC.
- Realizar análisis críticos de un proceso específico.
- Proveer información oficial de Duoc UC.
- Participar en los procesos de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del plan de desarrollo institucional.

En el marco de dichas funciones, la DGAC dispone de distintas estrategias y herramientas que le permiten operativizar la Política para la Calidad definida por Duoc UC. Una de ellas corresponde a las auditorías académicas.

Con la ejecución de estos procesos se busca verificar y dar cumplimiento al compromiso con la excelencia de Duoc UC, el que se expresa en la propensión a:

- La búsqueda del bien para nuestros estudiantes, colaboradores y docentes;
- El fortalecimiento de nuestra cultura de calidad;
- La toma de decisiones basadas en criterios de excelencia.

### I. Objetivo de las auditorías académicas en Duoc UC

Duoc UC considera las auditorías académicas como un mecanismo de aseguramiento de la calidad, cuyo objetivo principal es evaluar la adecuación de las actividades educativas que la institución imparte, a los estándares que previamente ha definido y a las mejores prácticas identificables en el sistema de educación superior nacional e internacional.

Las auditorías académicas constituyen una herramienta diseñada para evaluar el nivel de implementación del Proyecto Educativo; las políticas; modelos y programas que desarrolla Duoc UC, a objeto de identificar mejoras y el cumplimiento de la promesa pública suscrita por la Institución. De este modo, se generan hallazgos para favorecer la calidad de la toma de decisiones, la mejora continua y la supervisión permanente de la gestión en referencia a la correcta implementación del Proyecto Educativo.

Son objetivos de las auditorías académicas:

---

<sup>1</sup> Artículo 10, inciso 1.



1. **Contribuir a garantizar** el cumplimiento de la promesa que Duoc UC realiza a sus estudiantes, sus familias y por lo tanto a la sociedad en su conjunto.
2. **Colaborar en la verificación del nivel de** cumplimiento del perfil de egreso de los estudiantes.
3. **Aportar en la evaluación** del proceso de aprendizaje.
4. **Proponer** mejoras y alternativas de ajuste del proceso o práctica educativa que sea aplicable y consistente con el Proyecto Educativo, Modelo Educativo y el Plan de Desarrollo vigente.

## II. Tipos de auditorías académicas

Las auditorías académicas se agrupan en función de la materia o foco a auditar y, de acuerdo a dicha agrupación, definen los alcances que persigue:

1. **De acreditación interna complementaria.** Busca asegurar el cumplimiento del estándar de calidad definido para la implementación de programas y carreras nuevas en las sedes de Duoc UC, a objeto de certificar que la apertura de un nuevo programa en una sede, jornada o modalidad en que no era impartido, se realice en condiciones de equivalencia con la oferta vigente.
2. **De diseño e implementación de carreras en sedes/jornadas/modalidades.** Se enfoca en asegurar que una carrera, en cualquiera de las combinaciones posibles, se haya diseñado y sea impartida de acuerdo a los estándares definidos por Duoc UC.
3. **Académica y de aprendizajes.** Se examinan los contenidos fundamentales del ámbito académico, con especial énfasis en el aprendizaje de los estudiantes y los dispositivos institucionales diseñados para tal efecto.
4. **De procesos especiales,** en función de requerimientos específicos. Corresponde a un requerimiento formal de una subdirección o dirección de carrera, o por un director de sede.

## III. Desarrollo del proceso de auditoría académica

Todas las auditorías académicas que se realizan en Duoc UC se encuentran reguladas por este protocolo, sin excepción, en función de la conveniencia institucional de asegurar un marco metodológico común para el logro de los objetivos mencionados anteriormente y sus resultados.

Las auditorías académicas son planificadas y coordinadas por la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad, a través de las unidades de Auditorías y Certificación de la

Dirección de Procesos de Acreditación y Certificación y del Centro de Evaluación del Desempeño Académico Institucional. Para ello, anualmente se establecerá una agenda de procesos priorizados a auditar (Plan anual de auditorías) en la cual, en la medida de lo posible, converjan los intereses y solicitudes de las distintas áreas y unidades de la Institución.

La implementación de las auditorías académicas y su ejecución en terreno podrá adoptar una de las siguientes características o una combinación de ellas:

1. Auditoría académica a cargo de un equipo auditor externo. Este tipo de auditoría académica conforma el equipo auditor a partir de profesionales externos capacitados para tal función, en donde el coordinador general del proceso es un colaborador de la Institución designado en tal función por la DGAC.
2. Auditoría académica a cargo de un equipo auditor interno. Corresponde a procesos desarrollados por equipos internos, nombrados para tal efecto por la DGAC y que no posean subordinación jerárquica directa con la unidad responsable de los procesos a auditar.

#### IV. Metodología general para el desarrollo de auditorías académicas en Duoc UC.

Los procesos de auditoría académica en Duoc UC se desarrollan en cinco grandes fases:

1. **Fase 1:** Definición de plan detallado de la auditoría a ejecutar. Este debe incluir Carta Gantt, plazos, objetivos y clasificación del tipo de auditoría que se ejecutará.
2. **Fase 2:** Levantamiento de información para el diagnóstico. Análisis de contenido de la documentación oficial y planes publicados, perfiles de egreso, definiciones académicas y de aprendizaje, y otros documentos de trabajo.
3. **Fase 3:** Organización y clasificación de la información para la auditoría.
4. **Fase 4:** Análisis y evaluación. Revisión del cumplimiento de los estándares previamente definidos y establecimiento de brechas para la preparación de un plan de mejora.
5. **Fase 5:** Los resultados y propuesta de acciones para el mejoramiento continuo quedaran plasmados en el informe final y serán comunicados a la unidad auditada.
6. **Fase 6:** Realización de seguimiento y verificación de resultados. Se realizará a través de instrumentos *ad hoc* que definirá la Dirección de Procesos de Acreditación y Certificación, se revisarán los hallazgos y supervisará el cumplimiento de los acuerdos comprometidos.



## V. Procedimiento marco para la realización de auditorías académicas

### 1. Planificación de los programas de auditoría académica

La elaboración del programa de auditoría académica se realiza y se aprueba de acuerdo a lo definido en este protocolo. Una vez aprobado, se incluye en la carpeta de auditoría ubicada en intranet<sup>2</sup>.

#### 1.1. Estructura Documental:

La estructura de documentación de la auditoría académica incluye distintos tipos de documentos que tienen carácter normativo para los procesos de auditoría. Esta estructura de procedimientos y registros es la siguiente:

- i. Delimitación de los objetivos, alcance, metodología, organización y desarrollo técnico de las actividades de auditoría académica (visitas de auditoría académica).
- ii. Desarrollo temporal de las actividades de auditoría académica por procesos/unidades.
- iii. Cuadro de equipos de auditoría académica y asignación de responsabilidades y criterios de coordinación y ejecución.
- iv. Plantillas documentales para la realización de las actividades de auditoría académica y elaboración de informes.

#### 1.2. Organización.

La coordinación técnica de los procesos de auditoría está a cargo de la Dirección de Procesos de Acreditación y Certificación o del Centro de Evaluación del Desempeño Académico Institucional, quienes, según corresponda, informan de la ejecución del programa de auditoría académica a las autoridades vinculadas al proceso a auditar.

Roles del equipo de auditoría académica:

- a) Auditor Líder del programa de auditoría, le corresponde:
  - Realizar la coordinación general del proceso, asegurando que la ejecución del proceso se ajuste a lo planificado.
  - Dirimir las controversias de los resultados de auditorías entre los miembros del equipo.
  - Coordinar los informes de resultados de auditoría.

<sup>2</sup> <http://intranet.duoc.cl/trabajoColaborativo/dpac/certificacionauditoria/default.aspx>

- Gestionar las alegaciones de las unidades auditadas.
- Liderar la confección del informe del Programa de Auditoría.
- b) Auditor Coordinador de procesos. De acuerdo con los objetivos del programa de auditoría académica y de la planificación se asignará dentro del equipo de auditoría un coordinador. Sus responsabilidades son:
  - Coordinar al equipo de auditoría académica.
  - Convocar la reunión de coordinación del equipo.
  - Facilitar la documentación necesaria.
  - Elaborar el informe de auditoría con los aportes del equipo auditor y las especificaciones y criterios adaptados al programa.
- c) Auditor. Sus funciones son:
  - Realizar las actividades de auditoría académica de acuerdo con los objetivos del programa, los criterios generales de coordinación y los específicos del equipo de auditoría.
  - Completar la documentación del resultado de la auditoría académica (Planillas, listas de chequeo, informes de evidencia y otra documentación creada).
- d) Colaborador. Su función es:
  - Apoyar al equipo auditor en sus funciones (logística, estadísticas u otro análisis especializado).

## 2. Ejecución de los Programas de auditoría académica.

### 2.1. Preparación Previa.

Comunicación:

- a. La DPAC comunicará a la unidad responsable del proceso auditado con, a lo menos, 15 días de anticipación, la visita en terreno, resolviendo las incompatibilidades temporales.
- b. El Auditor Líder comunicará la planificación del programa de auditoría académica, así como la constitución del equipo auditor y la asignación de coordinadores; aportando los documentos necesarios para la ejecución del programa.

Documentación básica:

- Instrucciones básicas para la ejecución de la auditoría.
- Plantilla de informe detallado de los resultados de la auditoría.
- Plantilla de Informe de auditoría (informe ejecutivo).
- Documentación necesaria para el desarrollo de la auditoría.



- Cronograma de control del desarrollo del programa.

Coordinación:

- a. El equipo estudia el programa de auditoría académica. Esta reunión se realiza una semana antes de su inicio.
- b. En esa reunión, el coordinador de procesos y el equipo asignado se coordinan internamente. El coordinador distribuye las actividades, la dinámica, el proceso de auditoría, el mecanismo de comunicación del equipo, el plazo de envío de los informes de resultados, así como otros requerimientos que se estimen para el cumplimiento de los objetivos y plazos.

## 2.2. Ejecución de la Auditoría

Reunión de inicio del Equipo de Auditoría.

- a. El día de inicio de la actividad el equipo de auditoría ultima los detalles y comprueba el conocimiento de la distribución de las actividades a realizar.
- b. El equipo auditor junto al coordinador se presenta al líder de la unidad responsable del proceso a auditar. En todo caso, el coordinador y los auditores deberán asegurarse que al inicio de cualquiera actividad de auditoría queden comprendidos la finalidad, objetivos, ámbitos y alcance del proceso.
- c. Al finalizar la auditoría académica, el coordinador, con la información aportada por los auditores, presenta un resumen de los hallazgos más significativos y de lo ocurrido en la auditoría, sin ahondar en las conclusiones propias del informe final.

Acciones durante la ejecución de la auditoría.

- a. Durante la realización de las actividades de auditoría en visita, el coordinador asegura que todo se desarrolle según lo planificado, que se habiliten los mecanismos para realizar las consultas que se estimen adecuadas con y entre los auditores y, en su caso, reorganizar las actividades que sean necesarias.
- b. Tras la realización de las actividades de auditoría en visita, el equipo auditor confrontará los resultados y hallazgos y establecerá el plazo para la emisión del informe.

## 2.3. Elaboración y entrega del informe.

## Elaboración del Informe.

- a. El auditor responsable de la auditoría elabora la documentación exigida siguiendo las siguientes recomendaciones básicas:
  - Claridad: comprensible y de fácil lectura.
  - Rigurosidad: centrado en hechos constatados y no en opiniones.
  - Relevancia: centrado en los aspectos más importantes.
  - Sentido constructivo: presenta propuestas y recomendaciones
- b. Los hallazgos encontrados en la auditoría interna de calidad pueden clasificarse en:
  1. No conformidad Mayor: Incumplimiento total en un requisito del procedimiento o instructivo.
  2. No conformidad Menor: Desviación Parcial en un requisito del procedimiento o instructivo.

## Envío de Informes.

1. Los correspondientes informes parciales de los auditores serán remitidos al coordinador, quien procederá a elaborar el informe final. El coordinador habilitará los mecanismos para realizar las consultas con los auditores cuando sea necesario realizar ajustes, modificaciones o aclaraciones. Asimismo, el coordinador es el responsable de solicitar a las unidades la ampliación de datos o información adicional.
2. El informe final será remitido por el coordinador al auditor líder, con copia a los auditores y tras su verificación éste, lo remitirá al responsable de las unidades auditadas. Este envío se realizará por proceso/unidad, siendo publicado en la página web el informe completo de cada proceso clave.

## Gestión de las observaciones.

1. Las observaciones de las unidades responsables de los procesos a auditar serán gestionadas por el auditor líder, con conocimiento del coordinador y los auditores correspondientes.
2. Las observaciones pueden dar pie a la confección de un plan de mejoras cuya responsabilidad de ejecutar será de la unidad auditada.