

**VISTOS:**

1. Teniendo en consideración que la Formación Técnico Profesional de calidad es una contribución esencial al desarrollo social y económico del país, es que Duoc UC se inserta en el mundo de la educación superior como líder y referente de calidad.
2. En este esfuerzo, se destaca la necesidad de continuar la formación de profesionales y técnicos de calidad, poniendo en el centro del proceso formativo a la persona, asumiendo, por un lado la función de promover una sociedad más integrada y equitativa y por otro lado, contribuir al aumento de la competitividad y desarrollo sustentable de nuestro país en un contexto globalizado.
3. De este modo, Duoc UC da garantía pública de su quehacer educativo participando activamente en distintos procesos de acreditación nacional o internacional, ya que someterse al proceso de acreditación Institucional o de acreditación de Carreras o Programas, o de áreas del conocimiento ya sea por instituciones nacionales como internacionales y otras certificaciones le permite estar en condiciones de dar testimonio público de la calidad, en el contexto de procesos y estándares comparables, que permiten demostrar la solidez del proyecto institucional, garantizando con ello la existencia de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad, en la perspectiva del mejoramiento continuo.
4. De acuerdo a lo anterior, se hace necesario fijar una Política para la Calidad en la institución.
5. Las facultades previstas en las letras c y e del artículo 6º y 11 del Reglamento General de la Institución.

**RESUELVO:**

Apruébese la siguiente Política para la Calidad, que tiene como fin último la constante búsqueda de la excelencia en la formación integral de los alumnos Duoc UC:

**POLÍTICA PARA LA CALIDAD**

**1. Nuestra Identidad y Compromiso con la búsqueda de la excelencia**

Duoc UC es una institución que surge como centro educativo en el año 1968. Adhiere a la misión evangelizadora de la Iglesia Católica. Está al servicio del desarrollo de la sociedad por medio de

Política para la calidad Duoc UC y  
resolución IP  
04.06.2016  
Versión 3.0

1-7  
Seite 1 von 7

la formación de personas, técnicos y profesionales, capaces de desplegar un proyecto de vida integral con una impronta ético-cristiana. Nuestro quehacer se funda en un proyecto original, autónomo y genuino que destaca a la persona por sobre la mera formación para el trabajo y la sitúa en su condición trascendente y continuadora de la obra creadora de Dios.<sup>1</sup>

Nuestro compromiso con la calidad y su aseguramiento, se comprende en la búsqueda continua de la excelencia. Dicha predisposición se funda en que esta –la excelencia- no es solo académica sino también humana y cristiana. Ella se encuentra dentro del marco del desarrollo integral de toda la persona y de todas las personas que aman el trabajo bien hecho<sup>2</sup> y se manifiesta en todas las acciones que procuran construir un mundo mejor<sup>3</sup>. De este modo, la búsqueda de la excelencia se debe entender como una invitación permanente a la superación personal y a evitar la mediocridad. Esto supone la necesidad de un mayor y mejor conocimiento, comprensión y aceptación de sí mismo por medio de multiplicar al máximo los dones recibidos por Dios, y ponerlos al servicio de los demás.

Se sigue así “la insoslayable exigencia de calidad. La educación realizada con altos estándares de excelencia expresa la más honda cultura educacional católica. Desde los orígenes de la misma esta se ha destacado justamente porque busca con pasión, que quienes participan en el proyecto educativo no solo sean instruidos sino también formados humanamente y con altos grados de excelencia. Unido a lo anterior, la calidad institucional conlleva el reconocimiento social de que la educación que entregamos es modélica. Esto mismo hace que nuestra oferta, en un mundo plural, se vuelva atractiva y evangelizadora por sí misma”.<sup>4</sup>

El compromiso con la excelencia de Duoc UC se expresa en la propensión a:

- (1) la búsqueda del bien para nuestros estudiantes, colaboradores y docentes;
- (2) fortalecer nuestra cultura para la calidad;
- (3) la toma de decisiones basadas en criterios de excelencia.

<sup>1</sup> Cfr. Proyecto Educativo Duoc UC, pág. 5 y 9.

<sup>2</sup> Cfr. Viaje apostólico a Uruguay, Chile y Argentina. Discurso del Santo Padre Juan Pablo II a los delegados de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPALC). Santiago de Chile, viernes 3 de abril de 1987.

<sup>3</sup> Cfr. Carta Encíclica Laudato Si del Santo Padre Francisco sobre el cuidado de la casa común (231).

<sup>4</sup> Roncagliolo, Cristián (2015). En la búsqueda de la naturaleza católica de Duoc UC. Reflexiones y orientaciones para un diálogo interno. Observatorio Duoc UC.

## 2. La búsqueda del bien para nuestros estudiantes, colaboradores y docentes

El Proyecto Educativo Duoc UC se caracteriza por el sentido de acogida, tolerancia ante la diversidad y el respeto a toda persona que quiera alcanzar una formación profesional o técnica, sin importar su situación socioeconómica, su condición sexual, pensamiento político, raza o credo. Solo requiere de su mérito y esfuerzo para lograr resultados positivos en su trayectoria formativa.

Promovemos el diálogo académico respetuoso y profundo, la rigurosidad en el cumplimiento de los procesos internos, y la preocupación por conservar y proteger nuestra cultura institucional.

Nuestra comunidad se nutre con la participación de los estudiantes, exalumnos, docentes y colaboradores a quienes se les invita a convivir activamente en una comunidad educativa comprometida con la formación profesional o técnica. Al mismo tiempo, se espera de todos ellos una debida circunspección en su actuar de manera que contribuyan en la mejora de la Institución con honestidad, responsabilidad, respeto, tolerancia y altura de miras.

Nuestros esfuerzos están enfocados en el **aprendizaje de los estudiantes**. He allí el sentido último y profundo del compromiso asumido con cada uno de ellos al momento de aceptarlos en nuestra institución: por hacer todo lo razonable para que seamos capaces de demostrar el nivel de aprendizaje o adquisición que nuestro estudiante ha logrado del perfil de egreso, a partir de sus particularidades, posibilitándolo con ello a que sea capaz de administrar favorablemente su empleabilidad futura.

## 3. El cuidado de nuestra Cultura para la Calidad

Nuestra cultura de la calidad nos predispone a favorecer un modo de actuar, un estilo de proceder. Está basado en prácticas que han demostrado ser mecanismos adecuados para cautelar la búsqueda continua de la excelencia, la fundamentación objetiva de la toma de decisiones -de manera de posibilitar su trazabilidad y fundamentación- y el siempre necesario foco en el actuar que debe mantenerse ante cualquier decisión sea esta grande o pequeña. Los elementos constitutivos de nuestro estilo son:

3.1. **Autoevaluarnos para mejorar.** Cuando cada una de las personas que trabaja en una institución busca día a día espacios u oportunidades de mejora en su quehacer cotidiano – se autoevalúa- se puede decir que estamos en presencia, o que hay signos, de una Cultura para la Calidad. Cuando esos esfuerzos encuentran los canales, los catalizadores institucionales que llevan a que esas intenciones se transformen en iniciativas, proyectos y mejoras concretas a los procesos diremos que estamos en presencia de un sistema de aseguramiento de la calidad o de mejora continua instalado.

Política para la calidad Duoc UC y  
resolución IP  
04.06.2016  
Versión 3.0

3-7  
Seite 3 von 7

Todo proceso de Autoevaluación debe estar bien concebido y ejecutado tanto a nivel personal, como en los diversos equipos de trabajo, y en todas las unidades, sean estas de dirección, gestión o control. La autoevaluación no corresponde solo al cumplimiento de una decisión de la Dirección Ejecutiva, sino más bien a una búsqueda continua de toda la Institución de espacios u oportunidades de mejora en el quehacer cotidiano. Concebida así, la Autoevaluación en cuanto conducta habitual puede estar o no vinculada a un proceso de acreditación.

Un proceso de autoevaluación bien conducido requiere cumplir con las siguientes condiciones:

- i. **Participación amplia:** Se trata que puedan aportar con su opinión todos quienes tengan algún rol definido en la institución. Cada uno desde su posición debe ofrecer su particular visión en la perspectiva de cumplir correctamente lo que la institución o programa se ha definido.
  - ii. **Apegarse a un marco de referencia:** Lo relevante es canalizar adecuadamente todas las inquietudes y evitar caer en cuestionamientos no fundamentados. No se debe perder el foco del proceso, y este es evaluar a la unidad o institución en el marco de referencia de lo que esta se ha propuesto hacer y que está establecido en la identidad institucional o en el perfil de egreso de la carrera. Siempre en este proceso debe operar un marco de realidad.
  - iii. **Procurar ser equilibrado y objetivo en el diagnóstico:** La posición del individuo frente a la evaluación se plantea en el eje autflagelante / autocomplaciente. Ambos extremos son derechamente incompatibles con un diagnóstico riguroso y a la vez provechoso.
  - iv. **Desarrollar un juicio crítico:** Situar correctamente las preguntas. Lo recomendable es tratar de hacer preguntas que permitan detectar espacios de mejoras. Siempre apoyados en modos de proceder reglados y contextualizados. Esto lleva a que es necesario disponer de instrumentos de trabajo antes de acometer estos procesos de evaluación interna.
- 3.2. **Establecer un modo de operar que se sustente en la evidencia,** en la verificación exhaustiva y rigurosa de lo planteado, en torno a un marco de realidad, que ajuste de manera prolija las expectativas y la factibilidad. Evidencia que permite la trazabilidad de la decisión y su fundamentación.

**3.3. Vincular desde la estrategia los proyectos, iniciativas y acciones que se emprendan.** De esa manera, se evitan esfuerzos que no participen de un objetivo común. Aquí el trabajo en equipo, el esfuerzo colaborativo es central para el logro de los objetivos que Duoc UC se ha definido. Ello conlleva la toma de decisión consensuada, madurada en el debate y la deliberación académica.

#### **4. La toma de decisiones desde criterios de excelencia**

Un conjunto de criterios nos ayudan a tomar decisiones objetivas y de calidad y que permiten referir siempre a nuestro Proyecto Educativo. Al fundarse sobre estos criterios, las grandes o pequeñas decisiones adquieren el mismo valor y fuerza en la perspectiva de guiar nuestra conducta. Un proyecto se afecta tanto por una toma de decisión simple que ocurre día a día en el aula o por la toma de decisión académica, administrativa o estratégica de una unidad determinada. Cualquiera sea la relevancia de dicha decisión deberá estar contrastada a los siguientes criterios que permiten alcanzar la excelencia:

##### **a) Liderazgo**

Esta categoría debe responder a cómo las acciones guían y sostienen nuestra Institución; se pregunta sobre el alcance y efectividad de la gobernanza del plan de desarrollo; y cómo se cumplen las responsabilidades éticas, legales y con la sociedad.

##### **b) Desarrollo de la Estrategia**

El desarrollo de la Estrategia se pregunta cómo nuestra Institución cumple los objetivos estratégicos y los planes de acción conforme a como han sido definidos desde el Plan de Desarrollo Duoc UC.

##### **c) Enfoque en el Estudiante, Colaboradores, Exalumnos y Docentes.**

Se requiere responder cómo se satisface el requerimiento de aprendizaje de los estudiantes, colaboradores y docentes. El logro de este criterio se demuestra en cómo escuchamos la voz de los Estudiantes para construir una relación de enseñanza aprendizaje basada en el uso de información que permita mejorar e identificar oportunidades de innovación, incrementar su empleabilidad y realizar ajustes si las circunstancias lo ameritan y por cierto, medir su progreso.

## **d) Medición, análisis y gestión del conocimiento**

Se responde a la pregunta cómo nuestra Institución selecciona, reúne, analiza, gestiona y mejora los datos, información y activos de conocimiento. Cómo aprendemos en el día a día, y cómo se gestiona la información por medio de una tecnología adecuada para la educación superior. Esta categoría también pregunta cómo se usan y comunican a toda la comunidad los hallazgos que posibilitan mejorar el desempeño.

## **e) La comunidad de trabajo**

Esta categoría se pregunta cómo se evalúa las habilidades, competencias y capacidades de la comunidad académica y administrativa y lo que necesita para su alto desempeño en el ambiente educativo. También se pregunta cómo se atiende, gestiona y desarrolla la comunidad de trabajo de manera de utilizar todo su potencial alineado con las necesidades de Duoc UC.

## **f) Gestión operacional**

En el criterio sobre gestión operacional se pregunta cómo la Institución diseña, gestiona e innova el ambiente educativo; administra los programas educativos y servicios; gestiona los procesos y su mejora continua con el objetivo de acentuar su efectividad en la entrega de valor a los estudiantes y la sustentabilidad de la Institución.

## **g) Resultados**

Esta categoría se pregunta por los resultados en el desempeño de nuestra Institución y las mejoras que deben ser incorporadas en las áreas críticas, en el aprendizaje de los estudiantes, evaluación de los colaboradores y docentes. Es muy importante el resultado del liderazgo y la gobernanza de los proyectos de desarrollo, presupuesto, finanzas y participación en el escenario de educación superior. Se debe incluir la evaluación comparada con los resultados de otras instituciones con similares programas educativos y servicios.

## 5. Garantía pública de nuestra calidad

Nuestra Política para la Calidad promueve el dar garantía pública de nuestro quehacer educativo participando activamente en distintos procesos de acreditación nacional o internacional vigentes.

Al someternos al proceso de acreditación Institucional, o de acreditación de Carreras o Programas, o de áreas del conocimiento ya sea por instituciones nacionales como internacionales, u otros procesos de certificación como, por ejemplo, los propios de la norma ISO; estaremos en condiciones de dar testimonio público de nuestra calidad en el contexto de procesos y estándares comparables, que permiten demostrar la solidez de nuestro proyecto institucional, garantizando con ello la existencia de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad, en la perspectiva del mejoramiento continuo.

## 6. Revisión de la Política para la Calidad

La Política de la Calidad se revisa cada año indicando qué mejoras se han realizado en el "Historial de Mejoras de la Política para la Calidad". Las mejoras son justificadas desde evidencias, incluye la versión y los participantes.

## 7. Comunicación de la Política para la Calidad

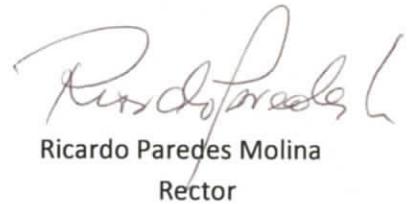
La Política para la Calidad Duoc UC debe ser comunicada y comprendida por toda la Institución. Para ello se debe cumplir con un plan comunicacional y se debe disponer del presente documento para que pueda ser consultado ya sea de modo físico o digital.

Comuníquese, publíquese y regístrese.

En Santiago, a 29 de agosto del año 2016.



Kiyoshi Fukushi Mandiola  
Secretario General



Ricardo Paredes Molina  
Rector

APM/mxga

Política para la calidad Duoc UC y  
resolución IP  
04.06.2016  
Versión 3.0

7-7  
Seite 7 von 7