



## RESOLUCIÓN N° 13/2023

Santiago, 05 de mayo de 2023

### VISTOS:

1. La necesidad de contar con una política que entregue orientaciones para la implementación y articulación de mecanismos efectivos de gestión y aseguramiento interno de la calidad para el mejoramiento continuo institucional.
2. La propuesta de la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad, en cuanto a crear una política de gestión y aseguramiento de la calidad institucional.
3. La opinión favorable de la Vicerrectoría Académica y la Prorrectoría.
4. La opinión favorable del Consejo Académico otorgada en la sesión celebrada el 24 de marzo de 2023.

### CONSIDERANDO:

Lo dispuesto en el artículo 11 y 19 del Reglamento General de la Universidad Diego Portales.

### RESUELVO:

Aprobar la “Política de Gestión y Aseguramiento de la Calidad Institucional”, cuyo texto se adjunta a la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

  
**CRISTÓBAL MARÍN CORREA**  
**RECTOR (S)**



### DISTRIBUCIÓN:

- |                      |  |   |                                     |   |
|----------------------|--|---|-------------------------------------|---|
| - Rectoría           | - Prorrectoría.                              | - Vicerrectoría de Investigación e Innovación | - Vicerrectoría Académica           | - Vicerrectoría Económica y de Administración |
| - Secretaría General | - Directores Casa Central                    | - Decanos                                     | - Directores de Unidades Académicas | - Secretarías de Estudio                      |
| - Bibliotecarias     | - Representantes de los y las académicas/os. |   |                                     |   |

- Aprobada por Resolución de Rectoría N° 15/2023 de fecha 05 de mayo de 2023.

## **POLÍTICA DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL**

### **I. Contexto y fundamentos**

La Universidad Diego Portales se desarrolla en función de un proyecto intelectual de largo plazo, sustentado sobre la base de tres ejes rectores: la formación de calidad en un ambiente pluralista que persigue la diversificación de las elites profesionales; el cultivo y desarrollo de disciplinas académicas; y el compromiso con el desarrollo del país, mediante una intensa vinculación con el medio y la participación en la esfera pública.

Orientarse según estos ejes rectores implica la necesidad de alcanzar altos niveles de calidad en los distintos ámbitos del quehacer institucional, de tal forma de entregarle a la sociedad una oferta académica pertinente y de excelencia, investigación de alto impacto e iniciativas de vinculación con el medio significativas y con impacto en el entorno relevante. Esto, necesariamente, debe sustentarse en una gestión estratégica y administrativa que provea los lineamientos, procesos y recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos.

La necesidad de implementar mecanismos efectivos de gestión y aseguramiento interno de la calidad responde, también, a las demandas de la normativa y la política pública, junto con adecuarse al contexto de masificación y diversificación de la oferta de educación superior y responder a las necesidades de la población estudiantil.

El quehacer institucional, por lo tanto, debe orientarse al logro de estos objetivos, para lo que se necesita disponer de sistemas, mecanismos e instrumentos que permitan definir estratégicamente la senda del desarrollo de la universidad, evaluar el desempeño de las distintas dimensiones de la gestión y de los productos académicos, establecer metodologías para evaluar el cumplimiento de los objetivos, junto con contar con mecanismos sistemáticos para la definición y monitoreo de las estrategias de mejoramiento y desarrollo.

La UDP no se encuentra, por lo tanto, ajena a las exigencias que se han impuesto a las instituciones de educación superior en los últimos años. Desde finales de los años 90, los procesos de masificación y diversificación de la educación superior estuvieron acompañados por una creciente preocupación acerca de la calidad y legitimidad de la oferta formativa. Esta preocupación se ha canalizado a través del establecimiento de políticas y procedimientos impulsados desde la política pública e internalizados por las instituciones. Estos mecanismos han respondido a tres propósitos fundamentales: asegurar el cumplimiento de condiciones mínimas de operación (control de calidad); otorgar garantía pública acerca de la oferta formativa a través de la verificación externa del cumplimiento de exigencias del medio (rendición de cuentas); y promover el mejoramiento continuo de instituciones y programas a través de su autorregulación (Santiago, Tremblay, Basri & Arnal, 2008; Salazar & Caillón, 2012; Lemaitre, 2014; CEV-UCHILE, 2017).

La instalación de mecanismos que respondan a dichos propósitos ha sido impulsada, en general, a lo largo del mundo, a partir de las directrices de política pública. Más de la mitad de los países del mundo (Jarvis, 2014) han desarrollado instrumentos de este tipo. En Chile, estos mecanismos fueron inicialmente desarrollados en la década de los 90 con el mecanismo de licenciamiento para la obtención de la autonomía por parte de las nuevas instituciones y, posteriormente, con la instalación de los programas pilotos para acreditación institucional y de carreras (Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, CNAP) y de programas de magíster y doctorado (Comisión Nacional de Acreditación de Postgrado, CONAP). Esta experiencia desembocó en la institucionalización definitiva de un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad (SINAC-ES) a partir de la ley N° 20.129 del año 2006, que ha sido sucesivamente reformado hasta el diseño actual al alero de la ley 21.091 de Educación Superior.

El sometimiento regular a los procesos de acreditación y certificación de calidad estuvo acompañado por la instalación de mecanismos internos destinados, inicialmente, a responder a dichas regulaciones. Sin embargo, estos adquirieron cada vez mayor relevancia en la gestión permanente de las instituciones de educación superior, lo que se tradujo en el diseño e implementación de Sistemas Internos de Aseguramiento de la Calidad (Martin, 2018; ENQA, 2015), consistentes en la operación sistemática de mecanismos articulados orientados al diagnóstico, evaluación periódica y el mejoramiento integral y continuo de gestión de las instituciones y de sus productos académicos.

Las dimensiones, criterios y estándares establecidos para los procesos de acreditación institucional a partir de octubre de 2023 establecen como una dimensión de evaluación, precisamente, la instalación e implementación efectiva de Sistemas Internos de Aseguramiento de la Calidad, cuyo alcance debe cubrir la totalidad de áreas, unidades y procesos de una institución de educación superior. Los mecanismos que formen parte de dicho sistema deben estar orientados hacia el mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional.

## **II. Definiciones de la Calidad**

En el marco de esta política, y en concordancia con los fundamentos del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Chile, la Universidad Diego Portales entiende por calidad la capacidad de definir y dar cumplimiento a sus propósitos institucionales y de responder a las demandas de su entorno relevante, en un contexto de búsqueda permanente del mejoramiento continuo. Se trata de un compromiso permanente con la mejora continua, la excelencia y la sustentabilidad de todo el quehacer institucional (UNESCO, 2000).

Conceptos principales:

- Política de la calidad: Declaración de compromisos y marco normativo que adopta la institución para implementar mecanismos de mejoramiento continuo.

- Gestión de la calidad: Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir, implementar y monitorear mecanismos que promuevan el mejoramiento continuo de los procesos principales de la institución.
- Aseguramiento de la calidad: Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir, implementar y monitorear mecanismos que promuevan el mejoramiento continuo de los productos académicos de las funciones de docencia, generación de conocimiento y vinculación con el medio.

### **III. Principios de la Política de la Calidad**

El sistema integral de gestión y aseguramiento de la calidad declarado por la UDP considera los siguientes principios:

- Las definiciones e instrumentos definidos por esta política aseguran su coherencia con la misión, visión y propósitos institucionales.
- El desarrollo de los diagnósticos se realiza de acuerdo con los criterios, requisitos o atributos de la calidad definidos interna y externamente.
- Los planes de mejoramiento en sus distintos niveles institucionales se definen en base a los diagnósticos basados en evidencia.
- Se considera el resguardo de la perspectiva externa en los diversos componentes del sistema.
- La gestión del sistema busca internalizar las capacidades de autorregulación y mejoramiento continuo en el quehacer universitario.

### **IV. Objetivos de la Política de la Calidad**

En materia de gestión y aseguramiento de la calidad, la institución tiene como objetivos:

- Promover la cultura de la excelencia y el mejoramiento continuo por medio de evaluaciones sistemáticas a la gestión estratégica, académica y administrativa y así definir, implementar y hacer seguimiento de planes de mejora en sus distintas escalas y niveles institucionales.
- Potenciar la calidad de la gestión institucional a través del mejoramiento continuo de los procesos más relevantes.
- Fortalecer la calidad de la oferta académica a través del mejoramiento continuo de las carreras y programas de pre y posgrado.
- Aumentar la calidad de la vinculación con el medio y de la investigación, innovación y creación a través del mejoramiento continuo de los productos académicos de ambas funciones institucionales.

- Procurar la promoción permanente de la calidad de vida y el desarrollo académico y/o profesional de los/as integrantes de la comunidad universitaria mediante la consideración de su opinión y niveles de satisfacción.
- Fortalecer las relaciones con los actores relevantes de la institución mediante mecanismos eficientes que potencien los vínculos con el fin de retroalimentar los procesos internos y mejorar continuamente.

## V. Alcance

El alcance de la política de la calidad institucional es transversal a todas las áreas y procesos principales (estratégicos, de formación, investigación, vinculación y administrativos), implicando a funcionarios/as, académicos/as, estudiantes y entidades externas a la universidad.

Esta política de la calidad debe ser permanentemente comunicada a la comunidad universitaria y debe ser conocida por esta.

La política de la calidad se debe evaluar y actualizar en función de los resultados obtenidos en relación con los objetivos y las necesidades internas y/o externas del quehacer universitario.

## VI. Sistema institucional de gestión y aseguramiento de la calidad (SIGAC UDP)

El SIGAC UDP se define como el **conjunto de mecanismos institucionales destinados al diagnóstico, evaluación y mejoramiento** de los distintos ámbitos del quehacer institucional, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico 2022 – 2026.

El alcance del SIGAC UDP cubre **la totalidad de los productos académicos** de las funciones de docencia, investigación, creación e innovación y vinculación con el medio de la universidad, además de **los procesos principales de la gestión institucional**.

Los componentes del SIGAC UDP se caracterizan por la aplicación de un **ciclo de calidad** que considera requisitos internos y externos, en el marco de recursos y procesos dispuestos para alcanzar los propósitos institucionales. Dicho ciclo de calidad se compone de las etapas de Medición, Evaluación, Plan de mejoramiento y desarrollo, Seguimiento y Ajuste.

El **marco de calidad** está dado por los requisitos y criterios establecidos en la normativa de la Comisión Nacional de Acreditación, los atributos de calidad internos determinados por la institución y los criterios externos nacionales e internacionales que se consideren pertinentes.

El SIGAC UDP, en cuyo centro se encuentra el establecimiento de estrategias y acciones de mejoramiento y desarrollo efectivas, considera la **definición de planes de acción** establecidos a partir de las evaluaciones de sus distintos componentes. El seguimiento del cumplimiento de los planes corresponde a la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad y las unidades que la componen.

## VII. Estructura organizacional del sistema

La Universidad Diego Portales, al asumir la búsqueda de la excelencia como un sello distintivo de su quehacer, compromete en ello sus estructuras preexistentes y se ha dotado de unidades que tienen como objetivo principal velar por el mejoramiento continuo de acuerdo con estándares internos y exigencias nacionales e internacionales. Así, para efectos del diseño, implementación y evaluación de los mecanismos vinculados con el mejoramiento continuo, cuenta con las siguientes instancias:

**Consejo de la calidad.** Conformado por el Comité de Rectoría y representantes académicos y estudiantiles, quienes aprueban la definición de planes de mejoramiento, realizan el monitoreo de los sistemas y mecanismos de aseguramiento de la calidad y establecen sus prioridades. Para cumplir estas funciones, puede recurrir a instancias internas (grupo de decanos/as, consejo académico) o externas (grupos consultivos, consejos de *stakeholders* o los que se definan).

**Dirección ejecutiva.** Conformada por la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad, que cumple la función de supervisión general de funcionamiento del Sistema.

**Secretaría técnica.** Conformada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Institucional, que cumple la función de monitorear las actividades del sistema, asegurar su funcionamiento y de supervigilar la gestión del mejoramiento continuo.

**Comités de área.** Grupos temáticos -conformados por autoridades sectoriales, representantes académicos, representantes de funcionarios/as y estudiantiles- encargados de analizar los diagnósticos derivados de los sistemas y mecanismos de gestión y aseguramiento de la calidad y de proponer planes de mejoramiento de carácter institucional.

## Referencias

- CEV-UCHILE (Consejo de Evaluación, U. de Chile) (2017). "Análisis comparado de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior". *Estudios Técnicos*, (30).
- CNA-Chile (Comisión Nacional de Acreditación) (2016). *Resolución Exenta N° DJ 009-4. Aprueba Criterios de Evaluación para la Acreditación de Carreras Profesionales, Carreras Profesionales con Licenciatura y Programas de Licenciatura*.
- CNA-Chile (Comisión Nacional de Acreditación) (2013). *Resolución Exenta N° DJ 006-4. Aprueba Criterios para la Acreditación de Programas de Postgrado*.
- ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education) (2015). *Standards and guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. EURASHE.
- Jarvis, D. (2014). Regulating higher education: Quality assurance and neo-liberal managerialism in higher education – A critical introduction. *Policy and Society*, 33(3), 155-166. doi: 10.1016/j.polsoc.2014.09.005
- Lemaitre, M.J. (2014). "Quality Assurance in Latin America". En Rosa, M.J. & Amaral, A. (Eds.), *Quality Assurance in Higher Education. Contemporary Debates* (pp. 160-177). London: Palgrave Macmillan. doi: 10.1057/9781137374639
- Martin, M. [Ed.] (2018). *Quality and Employability in Higher Education: Viewing Internal Quality Assurance as a Lever for Change*. UNESCO-IIEP.
- Salazar, J.M. & Caillón, A. (2012). *Modelos de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. El aseguramiento externo de la calidad en la Educación Superior*. CINDA-RIL Editores.
- Santiago, P., Tremblay, K., Basri, E., & Arnal, E. (2008). *Tertiary Education for the Knowledge Society*. Paris: OECD.
- UNESCO (2020). *La garantía de calidad y los criterios de acreditación en la educación superior. Perspectivas internacionales*.