



**FUNDACIÓN INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC**

**RESOLUCIÓN DE RECTORÍA N°13/2022  
ACTUALIZA LA POLÍTICA PARA LA CALIDAD Y EL ESTABLECIMIENTO DE UN MODELO DE  
EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL**

**VISTOS:**

1. La Resolución N°7, de 4 de junio de 2016, que aprueba la Política para la Calidad de Duoc UC.
2. La Ley 21.091 (2018) de educación superior fortalece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad y otorga mayores responsabilidades a las instituciones de educación superior en los procesos de evaluación institucional y garantía interna de calidad.
3. La Resolución N°12, de 6 de septiembre de 2021, que aprueba la política para el aseguramiento de la calidad y establece un modelo de efectividad institucional, que dejó sin efecto la Política del Visto N°1.

**CONSIDERANDO:**

1. La necesidad de actualizar la política institucional en materia de calidad, en función de los cambios legales y normativos vigentes.
2. La evolución de los mecanismos de aseguramiento de la calidad; su desarrollo y aplicación práctica al interior de la Institución.

**SE RESUELVE:**

1. Déjese sin efecto la Resolución N°12, de 6 de septiembre de 2021, que aprueba la Política para la Calidad de Duoc UC y establece un modelo de efectividad institucional.
2. Apruébese, a contar de esta fecha, la modificación de la Política para la Calidad y el establecimiento de un modelo de efectividad institucional, cuyo texto refundido es el siguiente:

## POLÍTICA PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ESTABLECIMIENTO DE UN MODELO DE EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

Dirección de Aseguramiento de la Calidad

La actualización de la Política para la Calidad (2016) responde a un conjunto de cambios, modificaciones y nuevas exigencias que se han producido tanto a nivel interno como en el medio externo de Duoc UC y que plantean desafíos organizacionales para enfrentar las funciones de aseguramiento de la calidad. El análisis diagnóstico realizado releva los siguientes aspectos:

- a) La Ley 21.091 (2018) de educación superior fortalece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad y otorga mayores responsabilidades a las IES en los procesos de evaluación institucional y garantía interna de calidad.
- b) La Ley crea nuevas dimensiones de acreditación institucional, estableciendo la obligatoriedad de demostrar la existencia y funcionamiento del área de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- c) La calidad emerge como uno de los valores institucionales más significativos para la comunidad educativa de Duoc UC, constituyéndose en un componente orientador tanto del quehacer cotidiano docente y administrativo, como del diseño e implementación del plan de desarrollo de la organización.
- d) El gobierno institucional mandata el fortalecimiento de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, jerarquizando sus funciones e integrándolas a través de dispositivos de evaluación y autorregulación más robustos. Para ello, se crean nuevas Subdirecciones y Unidades que se hacen cargo de coordinar su implementación a todo nivel.
- e) Los ejercicios de análisis al interior de la propia Dirección de Aseguramiento de la Calidad, concluyen en la relevancia de resguardar los estándares de excelencia en procesos académicos y administrativos que impacten en la permanente mejora de experiencia educativa de los estudiantes.

## Contenido

Introducción.....	4
Nuestro marco de referencia.....	5
Condiciones que facilitan el aseguramiento de la calidad .....	6
Valores y principios.....	7
Objetivo de la Política para la Calidad.....	7
Ejes de acción para el aseguramiento de la calidad.....	8
Calidad para la efectividad institucional .....	9
Modelo de efectividad institucional Duoc UC.....	10
Revisión de la Política para la Calidad .....	11
Comunicación de la Política para la Calidad.....	11
Anexo 1: Glosario.....	12
Anexo 2: Metodología de actualización de la Política.....	15

## Introducción

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 la formación de personas, técnicos y profesionales, capaces de desplegar un proyecto de vida integral con una impronta ética y cristiana. Nuestro quehacer se funda en un proyecto original y autónomo 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.

Como institución formadora, está orientada a la formación de profesionales capaces de contribuir al desarrollo de los distintos sectores productivos y sociales del país. Cumple su misión a través de la docencia, innovación y vinculación con el medio, con pertinencia al territorio donde se emplaza. Despliega una relación estrecha con el mundo del trabajo para contribuir al desarrollo social y a la satisfacción de los intereses y necesidades del país y de sus regiones. Es por esto, que el compromiso con la calidad, nos predispone a favorecer un modo de actuar y un estilo de proceder, basado en prácticas que han demostrado ser mecanismos adecuados para cautelar la búsqueda continua de la excelencia.

Nuestra comunidad se fortalece 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 y técnica. Al mismo tiempo, se promueve que su actuar contribuya en la mejora de la Institución con honestidad, responsabilidad, respeto y tolerancia. Los esfuerzos están enfocados en el aprendizaje de los estudiantes como 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 demostrar el nivel de aprendizaje y adquisición del perfil de egreso a partir de sus particularidades, y ser capaces de administrar favorablemente su empleabilidad futura.

Así, Duoc UC entiende el aseguramiento de la calidad como un ejercicio de seguimiento y evaluación de segundo orden, posibilitado por el conjunto de políticas, dispositivos y mecanismos orientados a verificar, mantener y mejorar la gestión institucional en todas sus áreas de desarrollo, de acuerdo con los propósitos y compromisos asumidos en la búsqueda de la excelencia, generando información que permita la evaluación de procesos y resultados, el mejoramiento continuo y la toma de decisiones con participación, transparencia y evidencia. Estos instrumentos adquieren verdadero sentido cuando son internalizados por los distintos integrantes de la comunidad educativa, de forma que entienden que su quehacer también contribuye al desarrollo de una cultura de calidad como sello institucional.

A su vez, nuestra institución da garantía pública de su quehacer educativo participando activamente en distintos procesos de acreditación o certificación nacional o internacional, a nivel institucional, en carreras y programas. Esto 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.

## Nuestro marco de referencia

El aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior fue establecido a través de la Ley N° 20.129 (2006) y estableció un sistema integrado por el Ministerio de Educación, a través de su División de Educación Superior (DIVESUP); el Consejo Nacional de Educación (CNED) y la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Mientras la DIVESUP del Ministerio de Educación coordinaba el registro y difusión de información y el CNED de la supervisión de las nuevas instituciones privadas hasta finalizar su período de licenciamiento, la CNA era la entidad responsable de la acreditación de instituciones autónomas, así como sus carreras de pregrado, programas de postgrado y las especialidades del área de la salud.

Duoc UC ha participado en tres procesos de acreditación institucional: el 2004, 2010, y 2017. Duoc UC ha sido acreditado por 6 años el año 2004 y por el máximo de 7 años en los siguientes, siendo en 2017 además acreditado en el área optativa de Vinculación con el Medio.

Con la publicación de la nueva Ley 21.091 (2018) el sistema de aseguramiento de la calidad se reorganiza e incorpora nuevos actores y funciones, tales como la Subsecretaría de Educación Superior (que reemplaza a la División de Educación Superior) y la Superintendencia de Educación Superior. Los principales cambios en la normativa que impactan en el ámbito del aseguramiento de la calidad son: (i) la obligatoriedad de la acreditación institucional que se aplicará progresivamente y culminará con la obligatoriedad sin exclusiones en 2025; (ii) la acreditación integral, que comprende la acreditación de los programas que imparte la institución; (iii) la eliminación de la acreditación individual de programas, salvo la de aquellos que son de acreditación obligatoria, y que quedan a cargo de la CNA, dejando de ser parte del sistema de acreditación las agencias privadas.

Sin embargo, la participación en procesos de acreditación es solo una parte de la existencia y funcionamiento sistemático de mecanismos de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas. El resguardo de la calidad debe ser una condición de operación prevalente de todo proceso institucional. En otras palabras, las decisiones que se tomen, independientemente del área a la que afecten, sean consistentes con los propósitos definidos por ella.

Así, el marco regulador transfiere mayor responsabilidad a las propias instituciones de educación superior, constituyentes también del sistema, en los procesos de evaluación y garantía interna y autorregulación para el aseguramiento de su calidad, de acuerdo con los compromisos establecidos en el propio proyecto educativo institucional.

## Condiciones que facilitan el aseguramiento de la calidad

El proyecto educativo de Duoc UC promueve permanentemente 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 hacia la calidad. De este modo, la política institucional establece que todo proceso académico y administrativo resguarda condiciones de calidad cuando su diseño, implementación y evaluación considera:

### Participación de la comunidad educativa y el entorno

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. La participación amplia en procesos de evaluación para el aseguramiento de la calidad de procesos institucionales es una condición que facilita y promueve el compromiso de los equipos con las oportunidades de mejora identificadas.

### Pertinencia con marcos de referencia normativos e institucionales

Todo proceso de gestión institucional o académica debe enmarcarse en los propósitos institucionales y en la normativa vigente. Este marco de realidad requiere que toda iniciativa y acción que se emprenda, evite esfuerzos que no adhieren a un objetivo común, de manera de canalizar adecuadamente todas las inquietudes y transmitir aprendizajes fundados en experiencias comparables. Esto conlleva la toma de decisión consensuada en el debate y la deliberación académica.

### Mensurabilidad

La tarea de aseguramiento de la calidad debe resguardar en todo momento que los procesos estratégicos y de soporte institucional arriben a resultados sobre su desempeño. Dichas evidencias deben ser objetivas, medibles y socializadas. Esto último nos lleva a desplegar acciones concretas de uso y comunicación de los hallazgos que posibilitan mejorar el desempeño, y que deben ser incorporadas en las áreas críticas, en el aprendizaje de los estudiantes y en la evaluación de la gestión de colaboradores y docentes. Así, la calidad se juega en el logro de los objetivos propuestos, especialmente el formativo.

### Transparencia en la gestión de la información

El análisis y la evaluación para el mejoramiento permanente requieren de información con altos estándares de transparencia y rigurosidad. Tanto la garantía interna como externa de calidad implican la disponibilidad y acceso expedito a datos sistematizados respecto al desempeño institucional en sus diversas áreas de desarrollo, explicitando cómo se diseñan los criterios y estándares, los responsables de su seguimiento y las implicancias de su evaluación. Estos los resultados deben ser devueltos a la comunidad educativa para su conocimiento y apropiación.

### Decisiones basadas en datos y evidencia

Significa establecer un modo de operar que se sustente en la evidencia, en la verificación exhaustiva y rigurosa de lo planteado, que ajuste de manera prolija las expectativas, la factibilidad de lo propuesto y la trazabilidad de la decisión y su fundamentación. Implica también un respeto por la

forma en que nuestra institución selecciona, reúne, analiza, gestiona y mejora los datos y activos de conocimiento y cómo se gestiona la información por medio de tecnología adecuada para implementar una mejor educación superior.

## Mejoramiento continuo

Los compromisos de mejora son medidas de cambio para mejorar el desempeño institucional, provenientes de un proceso previo de autoevaluación, verificación o análisis que determina las principales áreas en las que la institución ha acordado desarrollar acciones de mejoramiento y los mecanismos específicos mediante los cuales compromete solucionar las debilidades detectadas. Considera monitorear y evaluar el cumplimiento de la mejora pesquisada en una permanente articulación y acompañamiento con carreras, escuelas, sedes y áreas centrales.

## Valores y principios

- |                |   |
|----------------|---|
| Equidad        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promover la participación sin discriminación, con horizontalidad y respetando el modelo matricial institucional.</li></ul>  |
| Integridad     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener un actuar coherente, motivados por las convicciones y valores institucionales, para dar cumplimiento a los propósitos institucionales con pulcritud y efectividad.</li></ul>           |
| Respeto        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuidado por el trabajo de docentes y administrativos, sin juicios personales ni descalificaciones, y respeto a las realidades y particularidades de los estudiantes.</li></ul>                  |
| Compromiso     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar para mejorar es un compromiso de toda la institución. El aseguramiento de la calidad posee funciones específicas, pero es una responsabilidad transversal.</li></ul>                    |
| Progresividad: | <ul style="list-style-type: none"><li>• Toda recomendación y oportunidad de mejora que resulta de un proceso de evaluación debe implementarse en base a las capacidades institucionales y resguardando su aplicación gradual.</li></ul> |

## Objetivo de la Política para la Calidad

Instalar una cultura de aseguramiento de la calidad en Duoc UC permanente y sistemática en el tiempo que estimule el mejoramiento continuo y contribuya al desarrollo de una gestión de excelencia a todo nivel.

## Ejes de acción para el aseguramiento de la calidad

Los ejes estratégicos que establece la política institucional para el resguardo de procesos académicos y administrativos ajustados a estándares de calidad son:

EJE	LÍNEAS DE ACCIÓN	GRUPOS DE INTERÉS
Evaluaciones y verificaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinar procesos de evaluaciones de carreras.</li> <li>▪ Coordinar evaluaciones académicas transversales.</li> <li>▪ Generar capacidades institucionales.</li> <li>▪ Comunicar y divulgar resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carreras</li> <li>▪ Áreas de gestión: vicerrectorías, direcciones, sedes y unidades.</li> </ul>
Datos e indicadores institucionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asegurar estándares metodológicos en registro y levantamiento de información.</li> <li>▪ Administrar, analizar y proveer datos para la toma de decisiones.</li> <li>▪ Generar capacidades institucionales.</li> <li>▪ Comunicar y divulgar resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carreras</li> <li>▪ Estudiantes</li> <li>▪ Docentes</li> <li>▪ Empleadores</li> <li>▪ Titulados</li> <li>▪ Administrativos</li> </ul>
Mejoramiento continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitorear planes de mejora a todo nivel.</li> <li>▪ Administrar plataforma mejoramiento continuo.</li> <li>▪ Generar capacidades institucionales.</li> <li>▪ Comunicar y divulgar resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carreras</li> <li>▪ Áreas de gestión: vicerrectorías, direcciones, sedes y unidades.</li> </ul>
Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitorear la implementación de los objetivos e iniciativas estratégicas del plan de desarrollo.</li> <li>▪ Generar capacidades en seguimiento y evaluación de proyectos.</li> <li>▪ Comunicar y divulgar resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Áreas de gestión: vicerrectorías, direcciones, sedes y unidades.</li> </ul>
Certificaciones, acreditaciones y regulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reportar información a actores internos, externos y organismos reguladores.</li> <li>▪ Coordinar procesos de certificación bajo normas nacionales e internacionales.</li> <li>▪ Coordinar procesos de acreditación institucional integral (considerando sus carreras).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Educación.</li> <li>▪ Comisión Nacional de Acreditación.</li> <li>▪ Consejo Nacional de Educación.</li> <li>▪ Servicio de Información de Educación Superior.</li> <li>▪ Superintendencia de Educación Superior.</li> <li>▪ Subsecretaría de Educación Superior.</li> </ul>

Estos ejes de acción serán coordinados por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad a través de las Subdirecciones y Unidades que la componen, y en su implementación articulados con cada área y unidad institucional pertinente.

## Calidad para la efectividad institucional

El aseguramiento de la calidad, tal como se expresa en la presente Política, aspira a resguardar el cumplimiento de los propósitos declarados por la institución con estándares de excelencia, lo que supone el diseño y despliegue de un proceso sistemático y documentado de medición del desempeño con foco en el proceso formativo de los estudiantes.

Duoc propone no solo dar cuenta del cumplimiento de sus acciones (eficacia) y del uso adecuado de los recursos (eficiencia) sino también avanzar en la medición de la efectividad institucional desde una mirada a los procesos y resultados clave de la gestión. Esto se expresa en:

- Una política institucional que vela por el cumplimiento de los propósitos declarados en la misión y propósitos.
- Mecanismos de aseguramiento de la calidad aplicados sistemáticamente en los distintos niveles institucionales.
- Resultados concordantes con los objetivos, expresados en indicadores institucionales a nivel de procesos y resultados.
- Instancias formales para efectuar los ajustes y cambios necesarios para el mejoramiento continuo y la retroalimentación del propio ciclo de calidad.

La magnitud y complejidad de una organización como Duoc, exige una mayor capacidad de autorregulación para movilizar la institución desde los resultados hacia las acciones y mejoras, permitiendo activar un ciclo efectivo de calidad en todas las áreas, así como el alineamiento permanente de la gestión a los propósitos institucionales. Las principales características y ventajas comparativas del modelo de efectividad institucional, son:

- Orientación a resultados que establece un vínculo directo con la misión, el plan estratégico y las metas operacionales, dirigidos a asuntos críticos.
- Validez y confiabilidad de información sobre la naturaleza, desempeño y situación actual de la institución.
- Participación que promueve la negociación y consensos de los equipos en todas las etapas del proceso.
- Contribuir al *accountability* y la comparabilidad con otras instituciones.
- Comunicación simplificada en torno a indicadores acotados y precisos que expresan lo relevante que ocurre en la institución.

# Modelo de efectividad institucional Duoc UC



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad, 2021

## Revisión de la Política para la Calidad

La Política para la Calidad de Duoc UC será revisada en un período máximo de cinco años, o antes si las condiciones institucionales lo ameritan. Sus posibilidades de actualización y mejora resultarán de un análisis minucioso del conjunto de resultados del desempeño institucional, tomando como marcos de referencia los avances del plan de desarrollo, la vigencia del período de acreditación institucional, los ajustes del proyecto educativo y los cambios en el gobierno institucional.

Toda decisión de modificación de esta política se desarrollará apegada a estos marcos, con evidencia objetiva y validada mediante la participación de la comunidad educativa y los grupos de interés.

## 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 dispone del presente documento para conocimiento y consulta de toda la comunidad educativa, de forma digital, a disposición de sedes, escuelas, carreras y direcciones centrales, en [duoc.cl](http://duoc.cl).

## Anexo 1: Glosario

Concepto	Definición
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.
Aseguramiento de calidad:	Función que considera al conjunto de mecanismos y procesos que controlan, garantizan y promueven la calidad al interior de la institución. El sistema interno de aseguramiento y gestión de la calidad institucional debe abarcar la totalidad de las funciones que la institución desarrolla, así como las sedes que la integran y deberá aplicarse sistemáticamente en todos los niveles y programas de la institución de educación superior. También es una dimensión de acreditación institucional obligatoria.
Calidad	Conjunto de cualidades de una institución u organización, servicio, programa o actividad, 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.
Cultura de calidad	Es el conjunto de comportamientos individuales y grupales de una organización que, basados en creencias y valores compartidos, busca continuamente alcanzar los objetivos de la organización en relación a la calidad de sus productos y servicios.
Criterios	Elementos o aspectos específicos vinculados a una dimensión que enuncian principios generales de calidad aplicables a las instituciones en función de su misión. La definición de estos criterios debe considerar las particularidades del subsistema técnico profesional.
Dimensión de evaluación	Área en que las instituciones de educación superior son evaluadas en la acreditación institucional, conforme a criterios y estándares de calidad.
Dispositivo de verificación	Corresponde a las metodologías, herramientas o estrategias diseñadas e implementadas por la institución, a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, para verificar y evaluar el funcionamiento y el nivel de desempeño que presentan los mecanismos de aseguramiento de la calidad que la institución desarrolla en todos los ámbitos de su quehacer, tanto a nivel académico como administrativo.
Docencia y resultados del	Es una dimensión de acreditación institucional obligatoria. Considera las políticas y mecanismos institucionales orientados al desarrollo de una

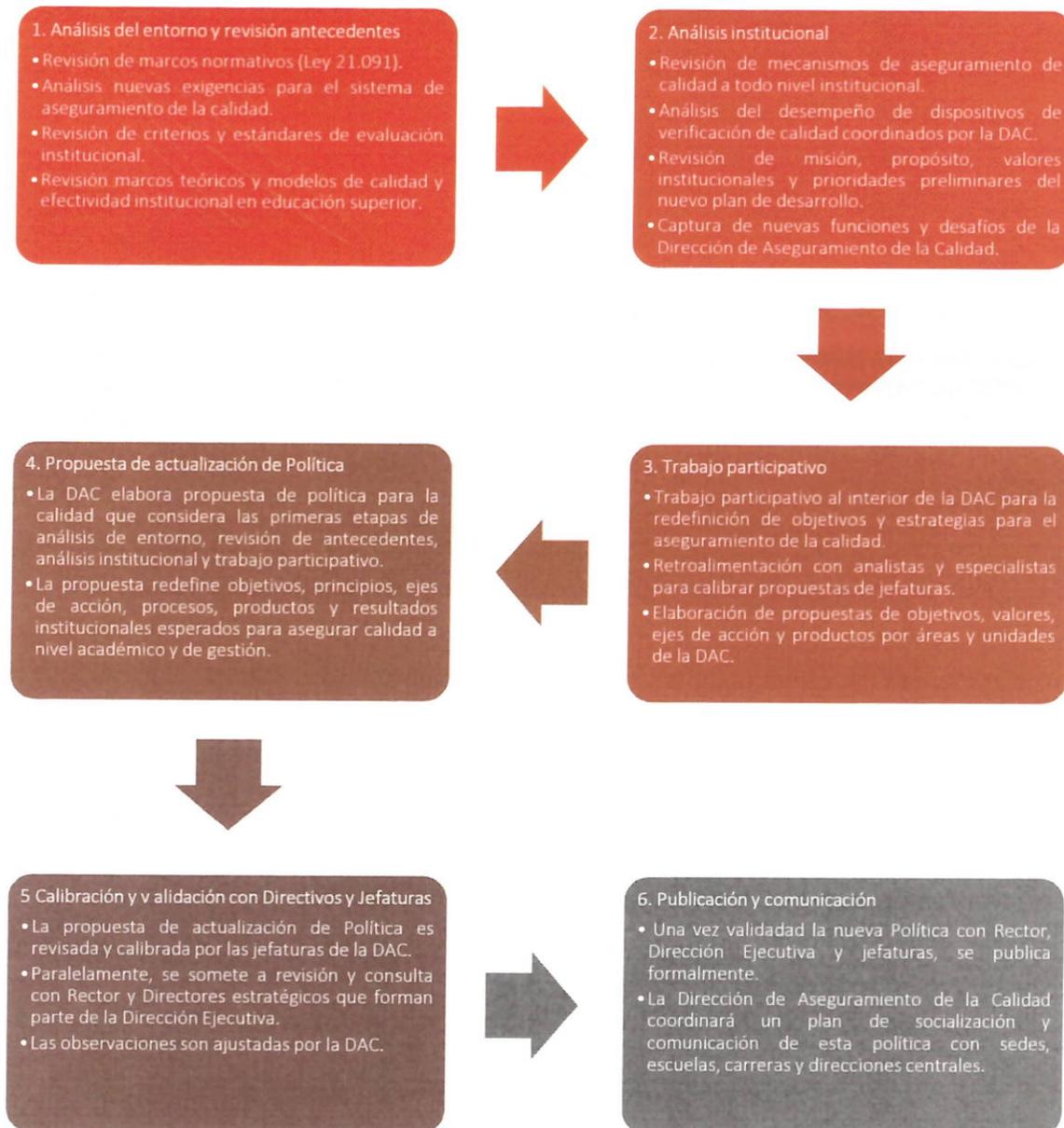
proceso de formación	función formativa de calidad, los que se deberán recoger en la formulación del modelo educativo.
Estándares	Descriptor que expresa el nivel de desempeño o de logro progresivo de un criterio. Dicho nivel será determinado de manera objetiva para cada institución en base a evidencia obtenida en las distintas etapas del proceso de acreditación institucional.
Excelencia	La idea de excelencia en la educación superior se establece como condición objetiva que habilita o facilita los procesos institucionales, en un sentido de aumento de producción o como mejora de la calidad en su quehacer. A nivel de procesos, la excelencia puede definirse a partir de elementos instruccionales vinculados a los métodos de enseñanza, a la evaluación y retroalimentación, a los recursos que hacen excelentes las experiencias de aprendizaje de los estudiantes o la integración de la enseñanza y la investigación.
Gestión estratégica y recursos institucionales	Es una dimensión de acreditación institucional obligatoria. Contempla las políticas de desarrollo y objetivos estratégicos, y la existencia de una estructura organizacional e instancias de toma de decisiones adecuadas para el cumplimiento de los fines institucionales.
Innovación/Investigación aplicada:	Considera el desarrollo de políticas y la participación en actividades sistemáticas que contribuyan al desarrollo, transferencia y difusión de conocimiento y tecnologías, así como a la innovación, con el objetivo de aportar a solución de problemas productivos o desafíos sociales en su entorno relevante. Estas actividades deberán vincularse adecuadamente con la formación de estudiantes. También es una dimensión de acreditación institucional legalmente optativa, pero obligatoria para Duoc UC para poder optar a la excelencia.
Mecanismo de aseguramiento de la calidad:	Son procesos y/o servicios diseñados e implementados por una organización o unidad destinados a verificar, mantener o mejorar la gestión institucional y sus resultados, de acuerdo con los propósitos y compromisos asumidos en el resguardo de estándares de excelencia. Dichos mecanismos para asegurar calidad son diseñados bajo un método definido, documentados y formalizados, implementados y evaluados de forma periódica y en consulta con los grupos de interés, permitiendo la autorregulación y mejoramiento continuo del quehacer organizacional.
Mejora continua	El ciclo de calidad se transforma en un proceso de mejora continua en la medida en que se utilice en forma sistemática. Una vez logrados los objetivos, se establece un proceso permanente de planificación, implementación, verificación y mejoramiento, cuantas veces sea necesario, hasta resolver la problemática deseada. Así, un proceso de mejora continua analiza, revisa y realiza adecuaciones para minimizar errores.
Plan de mejora:	Planificación propuesta para identificar y monitorear –la corrección de debilidades de la calidad en una carrera o unidad institucional. Surge como

consecuencia de un ejercicio previo de autoevaluación. Su concreción repercute en la mejora de calidad.

- Proceso: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan las organizaciones para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o solucionar algún tipo de problema.
- Producto: Es un bien o un servicio generado y/o distribuido por una organización o unidad para solucionar algún problema específico y satisfacer las necesidades de sus usuarios. Los productos tienen ciclo de vida y pueden formar parte de los resultados de la implementación de un determinado proceso.
- Servicio: Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los usuarios, que arriba a un producto específico, intangible o no material, por tanto, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la elaboración de bienes.
- Resultados: Es el efecto alcanzado en los usuarios, beneficiarios o grupos de interés, positivo o negativo, resultante de la implementación de un proceso, producto o servicios y que permite verificar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización o unidad.
- Vinculación con el medio: Es una dimensión de acreditación institucional obligatoria. Contempla la existencia de políticas y mecanismos sistemáticos de vinculación bidireccional con su entorno significativo local, nacional e internacional, y con otras instituciones de educación superior, que aseguren resultados de calidad. Debe considerar mecanismos de evaluación de la pertinencia e impacto de las acciones ejecutadas, e indicadores que reflejen los aportes de la institución al desarrollo sustentable de la región y del país.

## Anexo 2: Metodología de actualización de la Política

Para llevar a cabo la actualización de la Política para la Calidad y el diseño de un modelo de efectividad institucional, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de Duoc UC ha definido un método que contempla un conjunto de etapas y actividades como procedimiento para resguardar que la participación de todos los actores involucrados y la revisión de información necesaria. El modelo de trabajo se expresó de la siguiente manera:



Comuníquese, publíquese y regístrese.

Santiago, 03 de agosto de 2022



**NICOLÁS CUBILLOS SIGALL**  
**SECRETARIO GENERAL**



**CARLOS DÍAZ VERGARA**  
**RECTOR**

PCP/MCS/mao.