

**VICERRECTORÍA
DE DESARROLLO**



**PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE
VALPARAÍSO**

POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1. Introducción

Esta política contiene los principios y las prioridades que la Universidad tiene en materia de calidad. Estos principios y prioridades han orientado el quehacer institucional desde sus orígenes, actualizándose constantemente, y han evolucionado desde su carácter implícito hacia un nivel creciente de explicitud. En el más reciente Plan de Desarrollo Estratégico, la calidad constituye uno de los cinco elementos estratégicos, titulado “Universidad de calidad y sostenible”. En este lineamiento se incluyen tres objetivos estratégicos: fortalecer el desarrollo del cuerpo académico, promover el mejoramiento continuo de los procesos institucionales y mejorar la gestión de los recursos financieros, físicos y de las tecnologías de información. Por otra parte, en dicho Plan se incluye como mandato específico: “Se actualizará el sistema de aseguramiento de la calidad de la Universidad, avanzando en la documentación de los procesos institucionales, el ajuste de los mecanismos para su seguimiento y mejora continua, y la formalización de una política de aseguramiento de la calidad”.

En consecuencia, este documento es a la vez la continuidad de la estrategia institucional en materia de calidad, y cumplimiento de un mandato contenido en dicha estrategia.

1.1. Una historia de compromiso con la calidad

La Universidad está próxima a cumplir 100 años de vida. A lo largo de su historia se ha consolidado como una institución comprometida con la calidad inherente a su acción. Este compromiso se ha materializado desde su inicio en la conformación de un cuerpo académico de excelencia, el rigor en la definición de programas formativos y la sistemática inversión en infraestructura y recursos para el aprendizaje.

El esfuerzo institucional ha sido reconocido históricamente por los jóvenes de distintas regiones del país, que han acudido a sus aulas desde que en 1928 recibió a sus primeros estudiantes. El Estado otorgó oportunamente el reconocimiento oficial a la Institución. El año 2003 la Santa Sede otorgó a la Universidad el carácter de Pontificia, reconocimiento del que goza solo un reducido número de universidades en el mundo.

Desde el inicio del nuevo siglo, la Universidad ha adoptado diversas iniciativas en pro de asegurar la calidad. Una estrategia de renovación de planteles académicos ha permitido elevar el número de

profesores con grado de doctorado, lo que ha tenido impacto favorable en la calidad de la docencia y en el crecimiento del postgrado y la investigación. El Plan Maestro ha permitido expandir y ordenar la infraestructura física de la Universidad, consolidando un conjunto de campus y mejorando la calidad de la experiencia de los estudiantes. Se han desarrollado esfuerzos sistemáticos por mejorar la calidad de la docencia de pregrado, incluyendo perfeccionamiento de los docentes, mayor disponibilidad de recursos para el aprendizaje e innovación continua en la organización y la implementación de los programas de estudio. Asimismo, la investigación y el postgrado han evolucionado favorablemente no solo en su cantidad sino también en calidad y alcance.

Desde el 2000, la gestión institucional ha incorporado la planificación estratégica, que ha posibilitado orientar el trabajo de las distintas unidades tanto hacia su desarrollo como hacia el mejoramiento continuo de la calidad. Las prácticas de planificación estratégica, en permanente perfeccionamiento, han permitido identificar mejor los desafíos, plantear propósitos específicos y orientar los recursos hacia el logro de las metas propuestas.

La Universidad ha consolidado en las últimas décadas sus mecanismos formales de aseguramiento de calidad, y ha participado activamente en los procesos de acreditación impulsados por el Estado. Así, el año 2004 es acreditada por la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, en Docencia de Pregrado, Investigación, Docencia de Postgrado y Gestión Institucional. Posteriormente, en los años 2009 y 2015, la Universidad es nuevamente acreditada por la Comisión Nacional de Acreditación, donde además se incluye el área de Vinculación con el Medio, por 6 años en cada ocasión.

Asimismo, la institución se ha sumado proactivamente a los procesos de acreditación de pregrado y postgrado. Al momento de la publicación de la Ley 21.091, que omitió la acreditación voluntaria de programas de pregrado (hasta el año 2025), la Universidad contaba con cerca del 80% de sus carreras acreditadas. Actualmente se dispone de acreditación en la totalidad de los programas de pedagogía, más del 40% de los programas de magister y alrededor del 90% de los programas de doctorado. Desde los primeros procesos de acreditación, se ha desarrollado progresivamente capacidad para apoyar y orientar estas tareas, tanto a nivel central como de las unidades académicas.

1.2. Un marco institucional para la calidad

La comunidad universitaria de la PUCV ha mantenido una preocupación prioritaria y permanente por la calidad, que se expresa en el nivel de las personas, comprometidas con su tarea y los propósitos institucionales, y que se configura en una cultura organizacional que refuerza, armoniza y difunde este compromiso. La calidad de la Universidad, entonces, se asienta en la forma en que se define la incorporación a la comunidad universitaria, el apoyo que reciben las personas y la preservación de los aspectos de la identidad institucional que refuerzan la búsqueda permanente de la calidad.

La organización de la Universidad ofrece un equilibrio entre unidad y diversidad, que se manifiesta en el respeto a las atribuciones del gobierno superior, y competencias propias de las unidades académicas y facultades. El gobierno de la Universidad incluye autoridades unipersonales y cuerpos colegiados. De esta manera, la autorregulación y el control no existen solo como flujos jerárquicos verticales; la Universidad se ha dotado de un conjunto de instancias para su autorregulación y control. En este contexto, el aseguramiento de calidad aparece como atribución y responsabilidad de diferentes instancias y en diferentes momentos de los procesos. Se trata de instancias que, debidamente articuladas, abarcan la totalidad de las tareas de la Institución.

El gobierno superior de la Universidad cuenta con atribuciones y responsabilidades que le permiten ejercer directamente acciones de aseguramiento de calidad. Tiene la posibilidad de intervenir en distintos procesos, y de abarcar la Universidad en toda su extensión. Por otra parte, su rol incluye la generación de políticas y la asignación de recursos, lo que permite asegurar que la calidad sea una preocupación central de las distintas unidades y de su propio quehacer. Así, el mejoramiento continuo y la consolidación de los niveles de calidad alcanzados ha sido una prioridad para la gestión institucional. Esto se refleja en el Plan Estratégico, en el que la calidad constituye uno de los principales lineamientos; en la ejecución de diversos proyectos de mejoramiento institucional orientados a mejorar la calidad de la docencia, en la dedicación de grandes esfuerzos institucionales y financieros para el desarrollo del plantel académico, en una mayor disponibilidad de infraestructura y recursos, y en la creciente formalización de criterios de calidad en cuerpos normativos y en políticas funcionales.

1.3. El contexto nacional

El año 2018 se promulgó la Ley 21.091 sobre Educación Superior. Esta Ley introduce varios cambios al sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la educación superior. La nueva Ley formaliza y explicita el principio de calidad, el cual es definido de la siguiente manera: *“Las instituciones de educación superior y el Sistema de que forman parte deben orientarse a la búsqueda de la excelencia; a lograr los propósitos declarados por las instituciones en materia educativa, de generación del conocimiento, investigación e innovación; y a asegurar la calidad de los procesos y resultados en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, cuando corresponda, establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. En la búsqueda de la calidad, las instituciones de educación superior deberán tener en el centro a los estudiantes y sus aprendizajes, así como la generación del conocimiento e innovación”*.

La Ley establece la obligatoriedad de la acreditación de las instituciones, los programas de doctorado y las carreras de odontología, que se suman a la obligatoriedad de acreditación de las carreras de pedagogía y medicina establecidas anteriormente. Se mantiene el carácter voluntario de la acreditación de programas de magister y se modifica la acreditación voluntaria de carreras de pregrado y programas de licenciatura, cuya nueva modalidad comenzará a implementarse recién a partir del 31 de diciembre de 2024.

El proceso de acreditación institucional, en el marco de la Ley 21.091, experimenta cambios. Se introduce, como dimensión a evaluar, la existencia del sistema interno de aseguramiento de calidad, que debe cumplir con lo siguiente: *“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. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional”*.

Por otra parte, se establece que el proceso de evaluación de la calidad institucional, con fines de acreditación, debe incluir la revisión de una muestra intencionada de programas formativos. Esta definición implica que la Universidad debe estar en condiciones de demostrar la calidad de cualquiera de sus programas, gracias al buen funcionamiento de estos y de su sistema de aseguramiento de calidad.

1.4. Definiciones

El aseguramiento de la calidad implica asegurar la capacidad, sostenible en el tiempo, de cumplir con los propósitos especificados, y verificar el efectivo cumplimiento de tales propósitos.

La calidad de las labores de la Universidad se expresa a través del cumplimiento de sus propósitos.

La determinación de los propósitos se realiza en el ámbito de la gestión estratégica institucional, en conformidad con la identidad institucional y los requerimientos del entorno.

La calidad así entendida, puede ser evaluada considerando los siguientes aspectos:

- Consistencia entre la misión y visión, y sus estrategias, políticas y normativas institucionales.
- Cumplimiento de las condiciones comprometidas y logros de los objetivos esperados en la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y la gestión institucional.
- Satisfacción en todo ámbito y nivel, de los compromisos contraídos con todos los destinatarios del trabajo de cada parte, tanto directos como indirectos, conforme a las condiciones especificadas.
- Convergencia con criterios evaluativos de la calidad, definidos tanto internamente, como con los establecidos por el Sistema Nacional de Educación Superior.
- Sostenibilidad de los criterios de calidad mediante el enfoque de procesos, la autoevaluación formal y permanente, y el mejoramiento continuo.

2. Sistema de Aseguramiento de la Calidad

2.1. Propósitos del sistema de aseguramiento de la calidad

- Fomentar y orientar el mejoramiento continuo de todos los ámbitos de acción de la institución.
- Posibilitar la evaluación y rendición de cuentas en los distintos ámbitos de acción institucional.

2.2. Principios del sistema de aseguramiento de la calidad

- **Sistematicidad.** El aseguramiento de la calidad se realiza de manera formal y periódica, conforme a metodologías adecuadas, mediante un enfoque de procesos que incluye la toma de decisiones debidamente fundamentada y documentada, la implementación orientada por procedimientos explícitos, el desarrollo de instancias y procesos evaluativos, y la realización y seguimiento de acciones de mejora continua.
- **Transparencia.** La información generada en el sistema de aseguramiento de calidad es accesible para los integrantes de la comunidad involucrada y se establecen instancias de rendición de cuentas hacia los públicos interesados.
- **Responsabilidad.** La calidad es tarea de todos los integrantes de la comunidad universitaria, con respecto a las definiciones institucionales y a los compromisos contraídos con los destinatarios del trabajo de cada integrante.
- **Transversalidad.** La Universidad cuenta con una comprensión compartida de calidad, conforme a lo enunciado en esta política. La calidad es una preocupación en todos los ámbitos de la Universidad.
- **Participación.** La calidad se alcanza mediante el involucramiento y la consideración de los actores pertinentes, en sus distintas etapas, incluyendo la definición de objetivos, la evaluación y la implementación de acciones. Este principio incluye a todos los miembros de la comunidad académica y a los actores relevantes del medio, en el ámbito que a cada uno le es propio.

2.3. Actores

El aseguramiento de calidad es una tarea en la que participan todas las unidades académicas y administrativas, así como las distintas instancias de gobierno institucional. La normativa y las políticas institucionales establecen responsabilidades y atribuciones que tienen personas e instancias en esta materia.

El sistema interno de aseguramiento de la calidad cuenta con una estructura encargada de liderar y coordinar el aseguramiento de calidad. Esta estructura está liderada por el Rector, y coordinada por el Vicerrector de Desarrollo, quien cuenta para esta función con el apoyo de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad Institucional. Los lineamientos estratégicos de la calidad serán definidos en conjunto con las máximas autoridades institucionales.

El sistema interno de aseguramiento de la calidad cuenta también con la participación de la Dirección de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico, en aspectos como generación de información, estudios y análisis estratégico. Asimismo, esta Dirección tendrá la responsabilidad de asegurar la vinculación entre el aseguramiento de calidad y la planificación estratégica.

2.4. Procesos

Para cumplir con sus propósitos, el Sistema de Aseguramiento de Calidad visualiza la Institución como una red de procesos. Cada proceso es un conjunto de actividades organizadas e interfuncionales que permiten cumplir el logro de los objetivos propuestos.

El enfoque de procesos implica visualizar el trabajo como una cadena de actividades coordinadas para alcanzar determinados propósitos. Al identificar los procesos claves, sean estos estratégicos, medulares o de apoyo, es posible definir metas, responsables, capacidades y recursos requeridos, interrelacionadas con otros procesos y resultados esperados.

En esta visión de la organización, el sistema de aseguramiento de la calidad debe abarcar la totalidad de los procesos:

- Procesos misionales o medulares, que representan la entrega de los principales servicios a la sociedad.
- Procesos de apoyo, que permiten, principalmente gracias al trabajo interno, que los procesos medulares se lleven a cabo.
- Procesos estratégicos, que tienen por resultado el gobierno, el desarrollo estratégico y la autorregulación de la institución.

2.5. Mecanismos de aseguramiento de la calidad

Con el propósito de sustentar los procesos institucionales y su mejora continua, se establecen instancias que orientan las actividades de la institución, y que para efectos del aseguramiento de la calidad operan como “mecanismos de aseguramiento de la calidad”. Estos mecanismos, además de contener orientaciones para la realización de los procesos, identifican a los responsables del cumplimiento de tales orientaciones, y establecen la forma de recopilar y analizar la información necesaria para monitorear y verificar el grado de avance hacia los objetivos.

Estos mecanismos son:

- Normas. Son disposiciones reglamentarias internas o externas que definen el marco de actuaciones posibles por parte de la Institución y de las personas que trabajan en ella.
- Procedimientos. Son definiciones operativas de la forma en que se realizan las tareas. Son explícitas, se ajustan a las normas, buscan alcanzar determinados objetivos específicos y son definidos por los distintos responsables del logro de tales objetivos.
- Sistemas y Registros. Son conjuntos de herramientas manuales o automatizadas que apoyan la realización de los procedimientos y que permiten mantener el registro de datos referidos a personas, procesos, programas y otras entidades propias de la institución, y que permiten también contar con trazabilidad de los procedimientos realizados.

3. Líneas de acción del aseguramiento de la calidad

3.1. Fortalecimiento de la cultura de la calidad

La cultura se fortalece, en primer lugar, cuando las prácticas de aseguramiento de calidad son claras, respetadas y valoradas. Sin perjuicio de ellos, es conveniente seguir realizando acciones sistemáticas de fortalecimiento de la cultura, incluyendo la difusión y la capacitación. Estas actividades promueven los principios del sistema de aseguramiento de la calidad, comparten las características del contexto en el que se desenvuelve la Institución, y dan a conocer los mecanismos de aseguramiento de calidad implementados en la Universidad. Estas acciones deben ser especialmente consideradas en la inducción de los nuevos integrantes de la comunidad universitaria.

La forma de hacer las cosas es un elemento clave de la cultura de calidad que se quiere promover. Esta forma de hacer las cosas está influida significativamente por un sentido ético del trabajo, marcado a su vez por la preocupación por las personas a las que se dirige el servicio de la Universidad, y por un sentido práctico de la organización del trabajo, que se refleja en el ciclo de calidad: planificar – implementar – evaluar – ajustar.

3.2. Marco institucional que posibilite la calidad en los procesos de toma de decisiones

Históricamente, la calidad ha sido una preocupación fundamental en la toma de decisiones. En esta materia se seguirá formalizando, en los diferentes cuerpos normativos, la responsabilidad que tienen las distintas autoridades en materia de aseguramiento de calidad, la necesidad de adoptar un enfoque de calidad en el diseño y la implementación de políticas, y la exigencia de considerar el impacto sobre la calidad en la toma de decisiones. Asimismo, se profundiza la formalización de los procedimientos de toma de decisiones y la capacidad de registro de las mismas.

Por otra parte, la Universidad se compromete a formalizar y actualizar sistemáticamente los criterios de calidad que permitan disponer de un marco evaluativo. Estos criterios son construidos y revisados en forma participativa y considerando tanto la misión institucional como las demandas del entorno. La revisión de los criterios se ha de realizar de manera periódica.

3.3. Gestión de procesos orientada a la calidad

La gestión por procesos permite incorporar una fuerte preocupación por la calidad en la materialización de los propósitos institucionales. En particular, un enfoque de procesos permite implementar instancias más formales y sistemáticas para el aseguramiento de la calidad. Por ello, es fundamental para la Universidad actualización sistemática de los procedimientos que formalizan y describen el quehacer institucional, con la finalidad de mejorar constantemente su calidad, eficacia y eficiencia.

3.4. Evaluación sistemática y permanente de la calidad

La autoevaluación de la calidad alcanzada y del funcionamiento de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, se realiza en forma permanente. La información generada periódicamente por organismos internos y externos, así como la realización de estudios especiales, permiten detectar posibilidades de mejoramiento continuo.

Por otra parte, tanto los programas formativos como la gestión institucional, la investigación y la vinculación con el medio, son objeto de procesos cíclicos de autoevaluación, en base a los criterios respectivos y conforme a los procedimientos que se dispongan para ello. Estos procesos conducen a la definición de planes de mejora. La Universidad debe mantener un registro actualizado de los procesos de autoevaluación y del estado de los planes de mejora.

Adicionalmente, los programas que por su naturaleza deban asumir obligadamente un proceso de acreditación, cuentan con el apoyo institucional para ello. Respecto de los programas que sean de acreditación voluntaria, se promueve la participación en procesos nacionales o internacionales de acreditación.

La acreditación institucional es objeto de preocupación permanente de la Universidad, por lo que se implementarán hitos evaluativos intermedios y se continuará fortaleciendo la participación de los distintos actores de la comunidad universitaria y del entorno relevante.

3.5. Fortalecimiento del seguimiento a los planes de mejora

La ejecución de los planes de mejora establecidos en los procesos de autoevaluación o acreditación, es objeto de evaluación formal y periódica. La evaluación será fortalecida mediante un análisis conjunto de la Vicerrectoría de Desarrollo y las autoridades pertinentes del programa formativo o proceso institucional.

Por otra parte, los resultados de los procesos de autoevaluación o acreditación de los programas formativos son un elemento fundamental a considerar en la elaboración de planes estratégicos de las unidades involucradas.

ANEXO: DIRECTRICES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Política de Aseguramiento de la Calidad se implementará en forma progresiva durante los próximos años.

Durante 2020, en el marco del proceso de autoevaluación institucional, revisará el conjunto de mecanismos de aseguramiento de la calidad y se redefinirán aquellos que requieran ser reformados.

La generación de nuevas capacidades e instancias de aseguramiento de la calidad se realizará en consonancia con las distintas iniciativas institucionales que se encuentran en marcha.

Asimismo, durante 2020 se definirá la aplicación de procesos de autoevaluación para programas que no sean de acreditación obligatoria. La implementación de estos procesos evaluativos se realizará en forma gradual, conforme a los procedimientos que se establezcan para ese efecto.

Se promoverá, al interior de la Universidad, un proceso de definición de criterios institucionales de evaluación de la calidad, tomando en consideración los nuevos criterios del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, que deben ser publicados durante el presente año. Los procesos de autoevaluación se realizarán, en una primera etapa, a la luz de los criterios vigentes de la Comisión Nacional de Acreditación.

La presente política debe ser evaluada periódicamente, y revisada en profundidad cuando haya transcurrido un periodo prudente de tiempo de funcionamiento, con la finalidad de asegurar su pertinencia y efectividad.