

-----  
TEMUCO, 06 JUL. 2017

RESOLUCION **EXENTA** 3161

VISTOS: Los DFL de Educación N°s 17 y 156 de 1981,  
D.S. 296 de 2014, todos del Ministerio de Educación, D.U. N°314 de 2010.

CONSIDERANDO

1.- Que las condiciones en las que se desenvuelven actualmente las universidades públicas en Chile configuran un entorno y ámbito de acción dinámicos, el cual se ha tornado cada vez más complejo como consecuencia de una serie de factores que por una parte, limitan seriamente su desarrollo y por otra, exigen una capacidad de respuesta frente a los desafíos a las que se encuentran expuestas y las expectativas que ellas generan en el ámbito social local, nacional e internacional. Todo ello en un contexto de crecientes demandas por dar cuenta interna y externa de la calidad de su quehacer. A ello se agrega el incierto escenario que se configura con la discusión de la futura Reforma a la Educación Superior.

2.- Hoy las universidades estatales se encuentran inmersas en un espacio que nos obliga a competir para acceder a una posición institucional en función de indicadores de desempeño vinculados a recursos necesarios para avanzar en nuestras definiciones estratégicas de lograr mayor complejidad y calidad en nuestro quehacer. Ello requiere de condiciones de gobernabilidad y gestión que generen, a través de la construcción de nuevas identidades, cambios en la operación de las actividades consustanciales al quehacer universitario. En este nuevo escenario (de competencia y mayor regulación), las universidades debemos confrontar los desafíos que significa hacernos cargo, primero, de nuestras propias declaraciones, y luego con un fuerte sesgo de responsabilidad social, de las demandas que emergen de una ecología social cada vez más compleja, dinámica y competitiva. Solo así en su conjunto, proyectaremos una diferenciación en la educación superior según nuestras visiones y misiones institucionales que debe reflejarse en el tipo de programas que ofrecemos, en la forma que se atendemos a los beneficiarios, y en la relevancia y pertinencia de la construcción del conocimiento a través de la investigación y su transferencia para contribuir a la resolución de los problemas de desarrollo regional y nacional.

3.- Que nos enfrentamos entonces a un imperativo nuevo, que se relaciona con asumir un tipo nuevo de autonomía, aquella consistente con la responsabilidad sobre nuestra propia conducción y desempeño y que en términos prácticos se ubica en los campos de acción que garanticen la regulación a distancia que ejerce el Estado y la calidad de nuestro quehacer interno. Dicho en otras palabras, en términos operativos requerimos de capacidades para conducirnos como una comunidad capaz de cumplir cabalmente con nuestras finalidades autoimpuestas y dar pruebas y evidencia de aquello. Ello supone, entre otros aspectos, la capacidad de consulta, diálogo y decisión, manejo eficiente de recursos y programas, diseño de sistemas y procedimientos de y para la acción, y delimitación de proyectos institucionales que otorguen identidad y faciliten el consenso en el marco de redes de colaboración. Supone además, como un paso ineludible, la decisión que las declaraciones y compromiso de visión y misión sean orientadoras de política y operen como canales para la construcción de identidades; así como todo el conjunto de actividades de la institución, estén constantemente evaluadas, es decir, que entremos en una dinámica de la gestión de la calidad.

4.- La coyuntura actual de mirarnos en el espejo de la autoevaluación con miras a una nueva acreditación institucional, nos brinda una oportunidad de enriquecer nuestro Plan de Desarrollo a través de las propuestas de mejora que emergerán de nuestro ejercicio evaluativo y podremos dirigir nuestra mirada hacia nuevas formas de asumir los desafíos en el contexto descrito anteriormente. La creciente complejización de la formación profesional, de la investigación, del postgrado, y la vinculación con el medio, requiere de un acoplamiento estructural con los requerimientos del país y la región, que produzcan retornos sociales y económicos - cuando sea posible en las ciencias duras - y en la contribución al enriquecimiento de las políticas públicas, para el caso de las ciencias humanas y del comportamiento. Pero también requiere de un acoplamiento de nuestra propia estructura organizacional. La complejización del entorno y de las actividades propias de la institución, a las que se suman las nuevas demandas por calidad que se asoman con la Reforma a la Educación Superior, no pueden abordarse con la misma organización ni con las mismas prácticas. Este nuevo contexto requiere de una universidad que incremente su capacidad de análisis, que busque y adelante nuevas respuestas creativas.

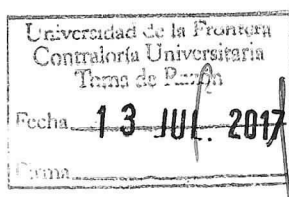
5.- Que nuestra universidad requiere más que nunca, de una gran coordinación de acciones, prácticas y políticas en un contexto de construcción de una cultura de la calidad. Análisis, construcción de escenarios, toma de decisiones basadas en evidencias y la gestión de la calidad, están íntimamente imbricados y en nuestra universidad recaen en dos unidades ya existentes: La Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional y la Dirección de Calidad. Lo que sigue a continuación es el conjunto de orientaciones de y para la acción (política) diseñadas para instalar una cultura de la calidad en nuestra Universidad de La Frontera. Esta cultura se propiciará a través del uso de diversos enfoques, mecanismos e instrumentos propios de la gestión de la calidad. La política se concibe también como un instrumento para alcanzar estándares de calidad en una variedad de otros objetivos estratégicos de desarrollo institucional, tales como el reconocimiento regional, nacional e internacional de la calidad de nuestro quehacer en todos los ámbitos; en la construcción y transmisión del conocimiento, en la forma como nos vinculamos con el medio, en las calificaciones para la movilidad laboral profesional y de postgrado, en la mejora en nuestra capacidad de gestión y planificación y en el incentivo en el uso de herramientas de gestión tales como los indicadores de desempeño.

6.- La preocupación por la calidad no es nueva en nuestra Universidad de La Frontera. Ya en el año 2001 se creó la Dirección de Autoevaluación y Acreditación (DAA). Posteriormente, en el año 2006 se crea la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y Desarrollo Institucional como resultado de la fusión de la Dirección General de Planificación (DGE) y la (DAA). En el año 2008 se crea la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional (DADI) y el año recién pasado se crea la Dirección de Calidad (DCA).

7.- La DCA fue creada en 2016 con el propósito de velar por la integridad y calidad de los procesos de las distintas unidades y quehaceres institucionales. Como ente articulador entre estas, es la unidad responsable de gestionar la organización, mantención, seguimiento, evaluación y mejora continua, debiendo evidenciar a las comunidades tanto académica como regional, nacional e internacional, el logro de objetivos e indicadores de calidad establecidos. A su vez, la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional, en lo que respecta a su quehacer vinculado a la calidad, contribuye al desarrollo de una gestión académica y administrativa basada en estándares de calidad y el mejoramiento continuo, orientando acciones y medidas como instancia de apoyo a la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. En este ámbito, le corresponde también implementar procedimientos de evaluación de insumos, procesos y productos de la actividad institucional, y proponer estrategias para promover la eficiencia interna.

8.- Como resultado entonces de la implementación de los dispositivos para instalar una cultura de la calidad en la Universidad de La Frontera, el escenario institucional en éste ámbito es el siguiente:

- El quehacer tanto de la Dirección de Calidad como de la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional se articula de forma transversal dentro de la misión, visión y el plan estratégico institucional de la Universidad de La Frontera y en los lineamientos de políticas entregados por el Ministerio de Educación.
- La cultura de la calidad en la Universidad de La Frontera se debe manifestar en el compromiso de la comunidad universitaria en desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo orientado a la mejora continua de los procesos de gestión, formación, investigación y vinculación con el medio en todos los niveles de la organización, promoviendo la excelencia. Todos deberemos colaborar e involucrarnos para incorporar los lineamientos de la misión y visión de la Universidad en el quehacer institucional, adheridos a políticas comunes, compartiendo buenas prácticas, en donde los sistemas administrativos y financieros se encuentran al servicio de la academia.
- La calidad cubrirá toda la institución, y todos los integrantes de la comunidad universitaria en todos los niveles serán parte activa de su generación. La gestión de la calidad deberá ser explícita, con una planificación sistemática y un control y seguimiento sobre la calidad de los servicios entregados a la comunidad universitaria. El objetivo de la gestión de la calidad es la construcción de fortalezas competitivas y la mejora continua orientada a los objetivos y las operaciones estratégicas de la institución, con base en la retroalimentación, acción necesaria para tomar acciones correctivas de forma inmediata o como parte de un plan de acción.
- El Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera proveerá la estructura necesaria y definirá los procedimientos y responsabilidades para el adecuado funcionamiento de su gestión, donde cada integrante de la comunidad universitaria es invitado a evaluar su trabajo y tomar responsabilidad de su aprendizaje y desarrollo de forma continua.
- La política debe mejorar la práctica institucional y cubrir los procesos institucionales más relevantes; acorde con las orientaciones nacionales vigentes. Se espera que la política y los mecanismos complementarios tengan un alto impacto en el desarrollo de la institución. Para ello, los mecanismos se aplicarán sistemáticamente y en la totalidad de la institución, cautelando transversalmente la eficacia y eficiencia de los procesos institucionales.



8.- El acuerdo de la Junta Directiva en sesión ordinaria N° 283 de fecha 01 de junio de 2017, y previo informe favorable del Consejo Académico N°217 de fecha 18 de mayo de 2017, en orden de aprobar la Política de Calidad de la Universidad de La Frontera.

## R E S U E L V O

**1° APRUEBASE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA:**

### CAPÍTULO I. DIMENSIONES ESTRATÉGICAS DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

**Misión de la Calidad:** gestionar las capacidades de autorregulación y mejora continua de la calidad institucional, de carreras, programas y especialidades, para desarrollar, implementar y mantener un Sistema de Gestión Integral de la Calidad que garantice el cumplimiento de requisitos en la prestación de servicios a través de procedimientos y procesos establecidos en conjunto que soportan la estructura organizacional y hacen realidad el proyecto institucional que de garantía de la calidad de los servicios que se proveen.

**Visión de la Calidad:** contribuir al posicionamiento de la Universidad de La Frontera como una institución de tradición y cambio, que destaque por su excelencia a nivel regional, nacional e internacional dando cuenta pública de su quehacer y acreditando su calidad en todas las áreas que contemplan las leyes y regulaciones nacionales, y que amplía su reputación por medio de la certificación internacional en ámbitos donde sea factible hacerlo con instituciones u organizaciones de reconocido prestigio.

### CAPITULO II CRITERIOS

Para el desarrollo de la visión y la misión de la calidad, la Universidad de La Frontera asume como fundamental el resguardo de los siguientes criterios con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos que emergen de estas definiciones estratégicas.

#### **a.- ORIENTACION**

La Universidad de La Frontera orienta la calidad principalmente a través de dos instancias, la Dirección de Calidad y la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional quienes trabajan de forma colaborativa. Son estas mismas unidades quienes van generando capacidades y responsabilidades en todas las instancias, estructuras y jerarquías de la institución.

#### **b.- ARTICULACION**

La DADI contribuye al desarrollo de la calidad de la gestión académica y administrativa, por medio de la orientación oportuna para el diseño de los planes de desarrollo que permitan asegurar la continuidad de las acreditaciones de manera articulada con otras dependencias involucradas. Da respuesta de forma oportuna y precisa a los requerimientos de información institucional, e implementa procedimientos de evaluación de insumos, procesos y productos de la actividad institucional proponiendo estrategias para promover la eficiencia interna y el aseguramiento de la calidad.

La DCA impulsa y vela por la gestión de la calidad de todos los procesos institucionales a través de la implementación de un Sistema de Gestión Integral de la Calidad en la Universidad de La Frontera, diseñado en base a referentes nacionales e internacionales, el cual incluye el planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño.

#### **c.- INTEGRACION**

La calidad debe ser un elemento integrador respaldado por una cultura organizacional con un fin colectivo, con procesos orientados al logro de los propósitos declarados de forma sistemática y permanente. Esto requiere contar con sistemas integrales que incluyen mecanismos de evaluación cuantitativos y cualitativos alineados con los indicadores institucionales. En este contexto, los procesos administrativos y aquellos relacionados con la autoevaluación y acreditación institucional, de programas, especialidades y de carreras, nacionales o internacionales, son procesos de alta relevancia e interés.



### CAPITULO III DEFINICIÓN DE PRINCIPIOS

La Universidad de La Frontera, en su relación con la calidad, define los siguientes principios:

1. **CALIDAD:** Es un valor que inspira la conducción y mejora continua de las funciones esenciales de los diversos ámbitos de acción institucional, que se verifica a través del cumplimiento de los requisitos pertinentes para brindar servicios de excelencia en su entrega, orientados estos a la satisfacción de requerimientos, necesidades y expectativas de las partes interesadas. Esta definición de calidad es coherente con la misión y visión de la Universidad de La Frontera. De esa manera se da cumplimiento al logro eficiente de los propósitos institucionales y los objetivos globales y específicos de la estructura orgánica que la compone, siendo una función institucional ineludible. A partir de la calidad, la Institución y sus directivos deben rendir cuenta de los resultados de la gestión.
2. **AUTORREGULACION:** Es la capacidad de las unidades de la Universidad, de velar permanentemente por el cumplimiento de sus objetivos y propósitos y asegurar la calidad de sus procesos a través de sus políticas y mecanismos que son aplicados de manera sistemática y conducen al mejoramiento continuo de sus resultados.
3. **AUTOEVALUACION:** Es un proceso de evaluación, mediante el cual una unidad, programa o institución reúne y analiza información sustantiva acerca de sí misma, la contrasta con sus propósitos declarados y un conjunto de estándares previamente definidos y aceptados, con el fin de apoyar la toma de decisiones.
4. **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** Se refiere a políticas, sistemas y procesos diseñados para asegurar la mantención y el mejoramiento de la calidad dentro de un programa, carrera o institución. Requiere de mecanismos y procesos tendientes a garantizar la eficaz y eficiente recopilación, monitoreo, provisión y análisis de la información para la gestión de la calidad
5. **ACREDITACION:** Es la evaluación periódica de los mecanismos de autorregulación de la calidad de la Institución y sus Programas, resultante en el reconocimiento externo nacional e internacional al trabajo realizado. La acreditación de un programa educativo o carrera es el reconocimiento público de su buena calidad, es decir, constituye una garantía pública de que tal programa cumple con un determinado conjunto de normas y estándares mínimos de calidad.
6. **SISTEMATIZACION:** Es el método mediante el cual las unidades de la universidad se organizan y aplican de manera consistente el conjunto de mecanismos definidos por la institución.
7. **MEJORA CONTINUA:** Se refiere a perfeccionar la eficacia del Sistema de Gestión Integral de la Calidad aplicando la política de la calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las verificaciones de retroalimentación, el análisis de los datos y las acciones correctivas y preventivas obtenidas de la revisión del desempeño del sistema con el fin de compartir e implementar mejores prácticas.
8. **TRANSPARENCIA:** Es la capacidad de la institución para explicitar sus condiciones internas de operación y los resultados de ella. La transparencia es uno de sus ingredientes fundamentales.

### CAPITULO IV ÁMBITOS DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Universidad de La Frontera establece los siguientes ámbitos de acción:

1. En el ámbito de la *Gestión Institucional*, orienta un apropiado conjunto de políticas y mecanismos destinados a garantizar la calidad de las acciones y el uso eficiente y eficaz de los recursos de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados. Considera la





organización y estructura institucional, el sistema de gobierno y la administración de recursos humanos, materiales y financieros.

2. En el ámbito de la *Formación de Pregrado y Postgrado* vela por la existencia y aplicación de un conjunto de políticas y mecanismos institucionales destinados en su generalidad a asegurar la calidad de la formación integral conducente a títulos, grados y especialidades.
3. En el ámbito de *Investigación e Innovación*, promueve el diseño e implementación de procesos orientados a mejorar la gestión de la calidad en el desarrollo sistemático de nuevo conocimiento, que impacte sustantivamente en la disciplina, tema o área a la que pertenece con el fin de contribuir al desarrollo de la región y del país.
4. En el ámbito de *Vinculación con el Medio*, potencia el quehacer institucional, materializando con ello la declaración de Responsabilidad Social y la misión institucional que asume respeto con el entorno, las personas, y la diversidad cultural. Sistematiza el apropiado desarrollo de la gestión a realizar para el despliegue de sus actividades y para formalizar y mantener nexos con las áreas disciplinaria, artística, cultural, social, deportiva y de recreación, científica, tecnológica, productiva o profesional en la construcción de una sociedad más justa y democrática.

La operatoria de los lineamientos de esta Política de la Calidad requiere de la creación de un Consejo General de la Calidad y según necesidades detectadas, de Consejos en diversas unidades; además, requiere de la documentación legal e institucional que resguarde las acciones a seguir para la implementación del Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad de La Frontera.



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA  
Secretaría General  
PLINIO DURAN GARCIA  
SECRETARIO GENERAL

ANOTESE Y COMUNIQUESE



SERGIO BRAVO ESCOBAR  
RECTOR



- Rectoría
- Vicerrectoría Académica
- Vicerrectoría de Investig y Postgrado
- Vicerrectoría de Pregrado
- Vicerrectoría Adm. y Fzas
- Secretaría General
- Contraloría Universitaria
- Decanos de Facultad
- Vicedecanos de Facultad
- Directores de Instituto
- Directores de Sedes
- Secretarios de Facultad
- Directores Administrativos
- Directores de Deptos
- Directores de Carreras
- Jefes de División

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA	
Contraloría Universitaria	
TOMA DE RAZÓN INTERNA	
Recepción Legalidad	13 JUL 2017
Recep. Contralor Interno	13 JUL 2017
Fecha T Razón	13 JUL 2017
Firma	