



UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA
SECRETARÍA GENERAL
DECRETACIÓN

Aprueba actualización de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera y deroga la Resolución Exenta N°3161 de 2017.

TEMUCO, 25 de marzo de 2024

RESOLUCIÓN EXENTA 0943/2024

VISTO:

- Ley N°21.094, Ley sobre Universidades del Estado.
- DFL N°17 de 1981 del MINEDUC que crea la Universidad de La Frontera.
- DFL N°156 de 1981 del MINEDUC que aprueba Estatuto de la Universidad de La Frontera.
- D.S. N°132 de 2022, que aprueba nombramiento del Sr. Rector de la Universidad de La Frontera.
- D.U. N°314 de 2010 que aprueba nombramiento de Secretario General de la Universidad de La Frontera, y

CONSIDERANDO:

1. Que, por Resolución Exenta N°3161 de fecha 06 de julio de 2017, se aprobó la Política de la Calidad, con el objeto de orientar y establecer definiciones acerca de los conceptos y ámbitos de acción relacionados con el aseguramiento de la calidad, con el propósito de gestionar las capacidades de autorregulación y mejora continua de la institución, de carreras, de programas y de especialidades, con el propósito de dar una adecuada respuesta a los desafíos de los procesos de acreditación institucional y a los cambios suscitados en ámbito de la Educación Superior.

No obstante, el aseguramiento interno de la calidad como función transversal del quehacer de la Universidad, ha sufrido modificaciones desde la aprobación e implementación de la Política antes individualizada, requiriéndose un proceso de actualización que incorpore los nuevos lineamientos y definiciones acerca de la calidad institucional.

2. Que, la promulgación de cuerpos normativos especiales en el ámbito de la Educación Superior, en conjunto con los nuevos desafíos y demandas sociales para con las instituciones públicas, al igual que los nuevos criterios y estándares de acreditación impulsados por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), han resignificado el concepto de calidad, ofreciendo una oportunidad en el ciclo de mejora continua para reforzar definiciones respecto del aseguramiento de la calidad.

En este sentido, el artículo 8 de la Ley N°21.094 sobre Universidad Estatales, dispone que dichas Instituciones deben orientar su quehacer institucional de conformidad a los criterios y estándares de calidad del Sistema de Educación Superior, en función de las características específicas de cada institución, la misión reconocida en sus estatutos y los objetivos estratégicos declarados en sus respectivos Planes de Desarrollo Institucional. Y en su Artículo 32 menciona que dichas universidades deberán determinar un órgano o unidad responsable y mecanismos que permitan coordinar e implementar los procesos de gestión, evaluación y aseguramiento de la calidad, así como los procesos de acreditación de la institución y de sus respectivas carreras y programas académicos.

Mientras que el Artículo 15 de la Ley 21.091 sobre Educación Superior, menciona que la acreditación institucional será obligatoria para las instituciones de educación superior autónomas y consistirá en la evaluación y verificación del cumplimiento de criterio y estándares de calidad, los que se referirán a recursos, procesos y resultados; así como también, el análisis de mecanismos internos para el aseguramiento de la calidad, considerando tanto su existencia como su aplicación sistemática y resultados, y su concordancia con la misión y propósito de las instituciones de educación superior.



En concordancia con lo anterior, por Resolución Exenta N°0708 de fecha 16 de marzo de 2022, se aprobó la misión de la Universidad de La Frontera, dispone en su inciso 3° que la Universidad “Asume con vocación de excelencia y calidad, la formación integral de personas con capacidad crítica y reflexiva, que promuevan el diálogo racional y la tolerancia, contribuyendo a forjar una ciudadanía inspirada en valores éticos, democráticos, cívicos y de solidaridad social; aportando a la conciencia social crítica y transformadora; éticamente responsable de las necesidades de la región, del país y de la comunidad internacional, para el logro del bien común.

3. Que, por Resolución Exenta N°2633 de fecha 09 de agosto de 2023 se aprobó modificación orgánica de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, con el objeto de fortalecer su quehacer de manera transversal en el espacio universitario, relevando su papel en el asegurar, evaluar y retroalimentar el quehacer de la Institución, fortaleciendo la cultura de la calidad institucional, y permeando en la planificación estratégica institucional, de carreras, programas y especialidades.

4. Que, en cuanto al proceso general de elaboración de la Política, podemos indicar lo siguiente:

a) Organización del proceso

El Consejo General de Aseguramiento de la Calidad, órgano responsable de asesorar un adecuado desarrollo y gestión de la calidad institucional, encargó el proceso a un comité de actualización compuesto por los vicedecanos/as y directores/a de calidad de las facultades. Además, se contó con la participación de la Directora de Aseguramiento de la Calidad y la Directora de Análisis y Desarrollo Institucional, ambas cumpliendo un rol clave en la promoción y gestión de la calidad. Para garantizar una representación equitativa, el Comité también incluyó a un representante de la Asociación Gremial de Académicos-AGA, un representante de la Asociación de Funcionarios de la Universidad-AFUF, un delegado de los estudiantes de postgrado y una delegada de los estudiantes de pregrado. La participación de estos representantes aseguró que los intereses y expectativas de todos los actores claves de la comunidad universitaria fueran recogidos en este documento de actualización de la Política.

El trabajo del Comité fue apoyado por una Secretaría Técnica compuesta por profesionales pertenecientes a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y de la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional. La función principal de esta Secretaría Técnica fue coordinar y moderar las actividades que permitiera una gestión eficiente de los recursos logísticos. El trabajo conjunto entre el Comité y la Secretaría Técnica fue fundamental para abordar de manera articulada y efectiva los aspectos técnicos de la gestión de calidad, asegurando su sintonía con la misión y visión académica de la Universidad.

b) Diseño y elaboración de la Política

El proceso fue desarrollado de acuerdo con los lineamientos metodológicos proporcionados por la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Gestión de Políticas Institucionales (Resolución Exenta N°4013/2023). Conforme a las directrices institucionales, este proceso se ordenó en tres etapas fundamentales: diagnóstico, elaboración y validación.

b.1) Etapa de Diagnóstico

Para el proceso de diagnóstico se utilizó una metodología mixta cualitativa-cuantitativa, fue un proceso participativo e involucró a todos los estamentos de la institución, Para el levantamiento de información se generaron varias instancias participativas para que los miembros de la comunidad universitaria expresaran sus opiniones, perspectivas y expectativas. Estos espacios incluyeron encuestas dirigidas a todos los estamentos, grupos focales con directores/as de carrera, directores/as de programas de postgrado, directores/as de departamento y directivos/as de las facultades, así como también, entrevistas con directivos/as de la administración central. Además, se organizó un taller triestamental abierto a la comunidad universitaria para fomentar un diálogo inclusivo y enriquecedor. Se destaca la alta participación del estamento estudiantil, lo que evidencia la importancia que tiene para los estudiantes la calidad institucional y la formulación de políticas que la respalden.



Los resultados obtenidos en el levantamiento de información demostraron que la comunidad consultada se encuentra en sintonía con los contenidos trabajados por el comité de actualización, en cuanto a los principios, objetivos y lineamientos. Un aspecto interesante de la información levantada es que se pudo correlacionar la definición de calidad con los procesos que cada uno de los participantes conoce o se relaciona.

b.2) Etapa de Elaboración

El comité de actualización y el equipo de la secretaría técnica fue constituido durante el mes de marzo de 2023 (Resolución Exenta N° 1587/2023). Se trabajó en sesiones semanales, siendo una de las primeras tareas la validación de la metodología y de los instrumentos de levantamiento de información. La elaboración del documento incluyó la revisión del estado del arte y la revisión de la política vigente y de los aspectos normativos que se debían abordar, así como la adaptación de la estructura al protocolo de gestión de políticas institucionales. Cada uno de los títulos que constituyen el documento fueron trabajados de manera colaborativa y participativa.

Una vez obtenidos los resultados de las instancias participativas, se integraron los resultados del diagnóstico al documento generándose un borrador, buscando que la Política de Aseguramiento de la Calidad reflejase las aspiraciones, valores y necesidades de la comunidad universitaria en su búsqueda constante de la excelencia y la mejora continua en la educación superior.

El borrador generado fue sometido por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad a la retroalimentación tanto del consejo general de la calidad, como del comité de rectoría y de los decanos y decana de las seis facultades. Complementariamente, el borrador recibió la mirada experta del Asesor externo en temas de aseguramiento de la Calidad, fortaleciendo tanto la estructura, como la conceptualización y definiciones de la política. La secretaría técnica, finalmente sistematizó todas las retroalimentaciones hasta lograr su armonización.

b.3) Validación

En su etapa de cierre y validación, el borrador resultante de Política fue trabajado en conjunto por un equipo conformado por integrantes de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, de la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional y adaptado de acuerdo al protocolo de gestión de políticas institucionales. Como parte de la validación, se generó una consulta triestamental a toda la comunidad universitaria relacionada con la pertinencia de los principios de la política, del objetivo general y de los objetivos específicos, cuyos resultados enriquecieron la propuesta.

Finalmente, el documento de política fue presentado y validado en la Subcomisión de Aseguramiento de la Calidad, compuesta por representantes de la Dirección de Desarrollo Estudiantil, Dirección Académica de Postgrado, Institutos interdisciplinarios, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Facultad de Educación, Ciencias Sociales y Humanidades, Facultad de Medicina, Facultad de Odontología, Facultad de Ingeniería y Ciencias, Campus Pucón, Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional y Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

El documento resultante de todas las instancias de retroalimentación y de validación continuará a las instancias del Consejo Académico y la Honorable Junta Directiva.

5. Que, en lo referido al marco normativo, se han considerado los instrumentos jurídicos que, a continuación, se indican:

- a) En cuanto a la normativa nacional: Ley N° 21.091 sobre Educación Superior; Ley N° 21.094 sobre Universidades Estatales; Ley N°20.129 que Establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior; y, Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).
- b) En cuanto a la normativa interna: Resolución Exenta N°0708 de fecha 16 de marzo de 2023 que aprobó Misión de la Universidad de La Frontera; Resolución Exenta N°0630 de fecha 06 de marzo de 2023 que aprobó Modelo Educativo de la Universidad de La Frontera; y Plan Estratégico de Desarrollo 2023-2030 de la Universidad de La Frontera.



6. Que, el Acuerdo de la H. Junta Directiva de la Universidad de La Frontera, en Sesión Ordinaria N°346 de fecha 18 de enero de 2024 y previo informe favorable del Consejo Académico de sesión extraordinaria N°268 de fecha 11 de enero de 2024, en orden de aprobar la actualización de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera.

7. Que, de conformidad a lo dispuesto en las Resoluciones N°7 de 2019 y 14 de 2023 de la Contraloría General de la República sobre toma de razón, la presente resolución se encuentra exenta del trámite de toma de razón.

RESUELVO:

1°) APRUEBASE la actualización de la **POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA**, cuyo texto es el siguiente:

TÍTULO I. DEL OBJETIVO GENERAL

Asegurar la calidad y la mejora continua en todo el quehacer institucional, en conformidad con el marco regulatorio y que considere los elementos relevantes del entorno para continuar avanzando hacia la excelencia de la Universidad de La Frontera.

TÍTULO II. DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Consolidar el sistema interno de aseguramiento de la calidad de la Universidad de La Frontera en su implementación, desarrollo y evaluación.
2. Asegurar una cultura de la calidad y el cumplimiento del ciclo de mejora continua en todo el quehacer de la Universidad de La Frontera.

TÍTULO III. DE LAS DEFINICIONES

Este título contiene definiciones esenciales relacionados con la Política de Aseguramiento de la Calidad y su implementación en la Universidad de La Frontera. Las definiciones fueron complementadas con las establecidas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), la Real Academia Española (RAE) y la Norma ISO9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

- 1) **Calidad:** para la Universidad de La Frontera se refiere al cumplimiento de los propósitos, declaraciones y requisitos normativos tanto internos como externos que han sido comprometidos en la búsqueda constante de la excelencia en todos los ámbitos del quehacer institucional.
- 2) **Autorregulación:** capacidad de avanzar de manera responsable hacia la consecución de objetivos o metas predefinidos, utilizando mecanismos y procesos internos que conducen a la mejora constante de los resultados. En este contexto, la autorregulación implica que una entidad, como una institución educativa, es capaz de supervisar y gestionar sus propias acciones, mecanismos y desempeño de manera autónoma.
- 3) **Mejora Continua:** es un proceso recurrente que implica la aplicación del ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) para evaluar, retroalimentar y ajustar procesos o el quehacer de la Universidad, con el fin de incrementar el cumplimiento de compromisos y normativa aplicable, así como mejorar el desempeño institucional y la satisfacción de estudiantes, académicos y demás partes interesadas de manera constante. Esto se logra asegurando la adecuada gestión de recursos y la identificación de oportunidades de mejora, lo que refleja un compromiso sólido con el desarrollo de una cultura de la calidad en la educación superior.



- 4) **Efectividad:** capacidad que tiene la Universidad de lograr los resultados esperados en relación con las actividades planificadas y los propósitos declarados (eficacia), a la vez que gestiona el óptimo uso de los recursos disponibles (eficiencia). La operacionalización de este concepto se sustenta en la responsabilidad de rendir cuentas en cuanto al desempeño de la planificación. Es esencial comprender y gestionar de manera integral los mecanismos interrelacionados como un sistema, reconociendo cómo cada parte interesada contribuye al desempeño a través de resultados medibles y verificables.
- 5) **Excelencia:** logro de un alto estándar de calidad en todas las áreas de desempeño de la Universidad, en concordancia con sus propósitos y principios declarados, y el cumplimiento de criterios de calidad establecidos para cada ámbito universitario. Implica la evaluación periódica de los resultados obtenidos, con evidencias objetivas y retroalimentación de las partes interesadas relevantes. La excelencia de la Universidad se caracteriza por la mejora continua de los mecanismos internos destinados a la obtención de resultados y por la búsqueda permanente de la satisfacción de todas las partes interesadas involucradas en los procesos clave de la Universidad de La Frontera.
- 6) **Mecanismos Institucionales:** Estructuras establecidas por la Universidad de La Frontera, que se materializan a través de políticas, modelos, reglamentos, procesos, sistemas, plataformas, herramientas y otros instrumentos similares. Estos mecanismos tienen como objetivo orientar y normar uno o varios aspectos de las actividades universitarias, así como las interacciones entre ellas. Su propósito es garantizar que se alcancen los resultados esperados y establecer el soporte necesario para la ejecución efectiva de dichas actividades. El conjunto de mecanismos institucionales tiene por finalidad asegurar que se cumplan estándares mínimos de calidad, y servir como un punto de referencia para la correcta realización de las actividades dentro de la institución, asegurando que los resultados sean coherentes al nivel de desarrollo UFRO y satisfacer las necesidades de los usuarios y otras partes interesadas.
- 7) **Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que la Universidad internamente organiza, integra, transparente y aplica en todas las funciones de su quehacer, para asegurar la calidad, una cultura de mejora continua y el cumplimiento de la misión y los propósitos institucionales en todos sus ámbitos y niveles de formación.

TÍTULO IV. DE LOS PRINCIPIOS

La Política de Aseguramiento de la Calidad se adscribe a los siguientes principios contenidos en la Ley N° 21.091 y Ley N°21.094, además de considerar los principios misionales de nuestra institución:

- 1) **Excelencia:** La Universidad de La Frontera desarrolla su quehacer con los más altos estándares, estableciendo mecanismos que aseguren la permanente mejora de sus resultados, y el logro de sus objetivos y metas.
- 2) **Transparencia:** La Universidad de La Frontera garantiza el acceso a la información de sus actos, condiciones internas de operación y sus resultados de manera veraz, pertinente y oportuna.
- 3) **Integralidad:** La Universidad de La Frontera gestiona su calidad de manera sistémica e integral, a través de la disposición de mecanismos institucionales en todos sus ámbitos que aseguren el desarrollo de su proyecto.
- 4) **Participación:** La Universidad de La Frontera garantiza y respeta la participación efectiva de sus estamentos en el quehacer universitario con el propósito de enriquecer su cultura de la calidad.



TÍTULO V. DE LAS DIRECTRICES

La Universidad de La Frontera establece su compromiso con la calidad y la mejora continua de todo su quehacer, a fin de desarrollar de forma armónica el proyecto institucional dando cumplimiento a su misión, fortaleciendo la cultura de la calidad mediante la búsqueda permanente de la excelencia.

Asegura la calidad y gestiona su quehacer a través del ciclo de mejora continua de acuerdo con los objetivos definidos en esta política. Para el desarrollo e implementación de los mecanismos que la respaldan, la Universidad de La Frontera establece los siguientes lineamientos:

1) Planificación Institucional

La Universidad de La Frontera declara el proceso de planificación como su principal herramienta de gestión, donde se plasman los compromisos y desafíos para el desarrollo integral de todo su quehacer. En ese contexto, insta y brinda las condiciones para que todas sus unidades y diferentes estamentos conozcan, utilicen y se hagan partícipe de los mecanismos definidos para la planificación en todos sus niveles, y ámbitos del quehacer.

2) Implementación

La Universidad de La Frontera impulsa la ejecución de lo planificado para el logro de los propósitos declarados y su quehacer, de acuerdo con los mecanismos que aseguran el uso correcto de los recursos, así como el desarrollo y perfeccionamiento continuo de las personas que conforman la comunidad universitaria.

Reconoce en ello el compromiso de toda la comunidad universitaria para mejorar continuamente la promoción e implementación de los mecanismos que sustentan su quehacer y conocer la normativa interna y externa que los regula, a fin de asegurar su eficaz desempeño.

3) Evaluación y Seguimiento

La Universidad de La Frontera cuenta con mecanismos de evaluación y seguimiento de lo planificado, y los reconoce como indispensables para la mejora continua de la universidad. Estos mecanismos se aplican sistemáticamente, abarcando todos los niveles y ámbitos del quehacer universitario.

Para alcanzar la excelencia, evalúa periódicamente la efectividad de los mecanismos institucionales, el cumplimiento de la normativa que los regula, y la pertinencia de los resultados obtenidos.

4) Retroalimentación y mejora

La Universidad de La Frontera toma decisiones a partir de la evidencia de las evaluaciones realizadas, para mejorar continuamente los mecanismos institucionales y alcanzar los resultados esperados.

Garantiza el cumplimiento de los compromisos de la mejora continua, integrando en la planificación institucional cada una de las acciones y ajustes del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

TÍTULO VI. DE LA DIFUSIÓN Y POSICIONAMIENTO

Corresponderá a la Vicerrectoría Académica, a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, en colaboración con la Dirección de Comunicaciones y, a nivel local, con las direcciones y sus jefaturas, efectuar acciones de difusión, tendientes a informar y dar a conocer la Política de Aseguramiento de la Calidad en todas las unidades académicas y administrativas de la Universidad, así como también, y especialmente, a las personas integrantes de cada uno de los tres estamentos universitarios.



Se evaluará de manera periódica el alcance de la Política de Aseguramiento de la Calidad, a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, el cumplimiento de las metas del plan de implementación y de las actividades realizadas con el objetivo de posicionar una cultura de calidad en todos los estamentos y niveles.

TÍTULO VII. DE LA IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Una vez aprobada la Política de Aseguramiento de la Calidad, la Vicerrectoría Académica, a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, liderará una etapa de revisión, generación de mecanismos asociados para su implementación, con la colaboración de las unidades universitarias pertinentes y del Consejo General de Aseguramiento de la Calidad, cuyo rol será orientar la toma de decisiones en la materia.

La operacionalización de esta política será a través del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) el cual está orientado a resguardar la adecuada integración de los cuerpos normativos en cada uno de los ejes estratégicos de desarrollo, con foco en el mejoramiento continuo, la evaluación constante de los criterios aplicables y la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.

Durante el primer año, se establecerán prioridades, responsables, plazos y recursos para la implementación de las directrices de la Política. Lo anterior, será operacionalizado en un plan de implementación de la política, la cual estará incorporada en el cuadro de mando institucional, el cual derivará compromisos a través de los planes anuales de las unidades pertinentes; y su seguimiento se realizará a través de las plataformas institucionales de planificación.

El plazo máximo para la evaluación de la Política será de 5 años, sin perjuicio de que se observe la necesidad de adecuación previo a este plazo. Transcurrido este plazo, se deberá evaluar de manera triestamental y participativa la continuidad o modificación de la Política, según los lineamientos del Protocolo de Gestión de Políticas Institucionales.

Alcanzar las capacidades necesarias para la autorregulación y excelencia de todo el quehacer, es un aspecto clave en el desarrollo organizacional relacionado con la calidad, y para esto, la Universidad trabaja de manera permanente en atender las características esenciales para el desarrollo de una cultura de calidad adecuada a los requisitos y al contexto de las Instituciones de Educación Superior, y a esta misma política.

2º) DEROGASE la Resolución Exenta N°3161 de 2017, que aprobó Política de la Calidad de la Universidad de La Frontera.

ANOTESE Y COMUNÍQUESE

PLINIO DURAN GARCIA
SECRETARIO GENERAL

EDUARDO HEBEL WEISS
R E C T O R

EHW/PDG/CMI/fhb

Distribución:

- Rectoría
- Secretaría General
- Vicerrectoría Académica
- Vicerrectoría Investig. y Postgrado
- Vicerrectoría de Pregrado
- Vicerrectoría Adm. y Fzas.
- Contraloría Universitaria
- Decanos de Facultad
- Vicedecanos de Facultad
- Direcciones de Pregrado
- Directores de Campus
- Directores de Instituto
- Secretarios de Facultad
- Directores Administrativos
- Directores Deptos. Académicos
- Directores de Carrera
- Direcc. Registro Ac. Estudiantil
- Jefes de División
- Jefes de Sección
- Jefes de Oficina