



UNIVERSIDAD
Finis Terrae

POLÍTICA DE CALIDAD
RECTORÍA

UNIVERSIDAD FINIS TERRAE

VERSIÓN N°3

2023

Control de versión

Para mantener el control e historial de los cambios realizados en la presente política, a continuación, se presenta la estructura de registro que se debe completar cada vez que el contenido del mismo se modifique:

Bitácora de cambios		Responsable	Versión	Acta/resolución	Observaciones
Instancia	Fecha				
Formula Política	30-03-2014	Equipo FIAC2 UFT1102	Versión 1	N/A	Aprueba Comité Ejecutivo
Formula Política	30-10-2019	Comité Calidad	Versión 2	N/A	Aprueba Comité Ejecutivo
Revisa y/o formula Política	30-07-2021	Comité Calidad	Versión 2	N/A	Elabora para entrevista a autoridades
Ajusta	29-10-2021	Directora de Aseguramiento de la Calidad	Versión 2	N/A	Incorporación al texto observaciones y ajustes derivados de las entrevistas
Valida	05-11-2021	Comité Calidad	Versión 3	N/A	Para presentar a Rector
Valida	19-04-2022	Comité ejecutivo	Versión 3	N/A	Emite observaciones
Revisa y/o formula Política	14-4-2023	Directora de Aseguramiento de la Calidad	Versión 3	N/A	Incorpora observaciones para entrega a Rector
Revisa y/o formula Política	14-10-2023	Directora de Aseguramiento de la Calidad	Versión 3	N/A	Contrasta pertinencia de aplicación contra proceso autoevaluación institucional 2023 para entrega a Rector
Aprueba	06-11-2023	Directora de Aseguramiento de la Calidad	Versión 3	Acta 6 noviembre 2023	Aprueba Comité ejecutivo
Promulga	06-11-2023	Rector	Versión 3	Nº 111	Rector



POLÍTICA DE CALIDAD

I PRESENTACIÓN

La presente política promueve el desarrollo de una cultura de calidad que se arraiga en definiciones coherentes con el ideario y proyecto universitario institucional y, al mismo tiempo, implica un ejercicio amplio y comparativo con el sistema de educación superior chileno, atendiendo a las siguientes perspectivas:

- a) La primera, impulsa a mirar la calidad de la Universidad en sus propósitos de formación, el compromiso con la persona y aporte al progreso del país, el crecimiento de la investigación y creación académica, así como la generación de iniciativas de vinculación con el medio con real aporte al desarrollo de la sociedad.
- b) La segunda perspectiva, expresa la calidad en un modelo de gestión basado en procesos, resultados y una forma relacional de la comunidad universitaria, que transversalmente se identifica y compromete con los propósitos institucionales en cada una de las funciones que le son propias.
- c) La tercera, promueve de forma transversal procesos de autoevaluación en el marco del sistema de gestión de la mejora continua (SGMC-UFT), reconociendo las oportunidades de mejora que emergen y propician el aprendizaje e innovación organizacional.
- d) Una cuarta perspectiva refiere al ejercicio de mirar el sistema de educación superior en su conjunto, donde la calidad también se expresa en dimensiones, criterios y estándares que implican amplios consensos sociales, los cuales deben ser observados con atención. En esta mirada crítica se integra la dimensión de aseguramiento de la calidad que la Ley 21.091 de educación superior ha establecido para las universidades en Chile como dimensión de acreditación obligatoria.

De esta manera, el compromiso con la calidad, como una cuestión identitaria y transversal, motiva su ejercicio y desafía la capacidad instalada al servicio de cumplir los propósitos, y llevar adelante el proyecto universitario desde la lógica de la mejora orientada a la excelencia en un contexto de alta exigencia para el aseguramiento de la calidad del sistema de educación superior.



2. LINEAMIENTOS GENERALES

El camino de aseguramiento de la calidad en la Universidad tiene un largo recorrido e hitos relevantes. En este camino, el sistema de gestión de mejora continua ha sido fundamental, en tanto ha entregado los mecanismos que han permitido el despliegue de metodologías de evaluación de procesos y seguimiento de indicadores en toda la institución.

A partir de 2014 se estableció la política de calidad (versión 1) y la adopción transversal del SGMC-UFT, dotando a la Institución de la capacidad de autoevaluación y planificación de la mejora para el perfeccionamiento de los procesos y consecución de resultados sostenibles. Como consecuencia de lo anterior, los procesos de acreditación se estructuraron e integraron como parte de la cadena lógica de evaluación interna.

Los años posteriores, distintas acciones y decisiones permitieron una consolidación del sistema mencionado, alcanzando un mayor nivel de madurez en relación a cómo se fue instalando para orientar y movilizar las dinámicas internas que conducían el cambio. De esta forma, a partir de 2019 la política de calidad (versión 2) se incorpora en el horizonte de desarrollo como un ámbito transversal de desarrollo, con el propósito de orientar una cultura de calidad bajo estándares de excelencia y de articular las metodologías de análisis y de autoevaluación con el plan de desarrollo institucional.

Desde ese momento la madurez alcanzada y los desafíos que se desencadenan, a partir de la instalación del proyecto universitario en paralelo con la promulgación de Ley 21.091, llevan a la Institución a una nueva actualización de la política (la presente versión 3).

Lo anterior, de modo tal que, junto con dar continuidad al camino recorrido, por un parte, se desplieguen correctamente las estructuras y procesos de transformación a una universidad compleja, y por otra, se verifique que éstas cubran en la gestión y las tres funciones universitarias los estándares internos y externos de manera integral en toda la institución y se adopten los mecanismos de evaluación y aseguramiento de la calidad establecidos.



En este escenario, el SGMC-UFT es actualizado, pasando de ser un sistema técnico evaluativo a un sistema que, junto a lo anterior, orienta la integración del conjunto de estándares internos de calidad en los respectivos procesos e impulsa acciones que movilizan y catalizan su progresión hacia estados o niveles superiores de excelencia de acuerdo a los siguientes enfoques:

- Énfasis en la razón de ser de la institución; es decir en aquellos enfoques que definen su misión y propósitos (ideario, proyecto universitario, horizonte de desarrollo, plan de desarrollo), pues es lo que le permite crear un valor sostenible a largo plazo.
- Fortalecimiento de la cultura propia e innovadora; fomentando el trabajo colaborativo, el sentido de comunidad universitaria, personas al servicio de objetivos comunes y comprometidas con las políticas y visión global de la Universidad.
- Mayor competencia a los líderes en todos los niveles de la institución; lo cual permite una transformación global y organizada.
- Mejora de la capacidad de transformación y adaptación de la institución; para lograr cambios ágiles y superar las amenazas emergentes mediante una gestión eficaz y un análisis constante del entorno.

De esta forma, el SGMC-UFT entrega un marco para la promoción de la calidad, dotando a la institución de un modelo de evaluación multinivel entre el grado de coherencia interna y de validación externa, al tiempo que verifica los siguientes aspectos cualitativos:

- Consistencia; la cautela de la identidad de la institución, de la alineación y contribución a la misión y propósitos. Da seguimiento, por tanto, al quehacer impulsado por el proyecto universitario, el modelo formativo, los planes de estudios, las orientaciones de formación de pregrado, postgrado, educación continua, la política de investigación, innovación y creación artística; la política vinculación con el medio; las políticas que promueven la dignidad de la persona, bien estar e inclusión; entre otras, que fijan y constituyen los enfoques que llevan adelante los propósitos.
- Pertinencia; comprende y revisa la respuesta del quehacer interno respecto al sistema de educación superior y las necesidades de la sociedad, verificando cómo se recogen y atienden conjuntamente desde los enfoques que determinan la consistencia interna, e incorporando de manera



complementaria la voz del entorno y la retroalimentación de los actores clave internos–externos y las alianzas de colaboración definidas.

- Funcionamiento / eficacia y eficiencia; despliegue sistemático e integrado de los enfoques y seguimiento en el cómo se llevan adelante. Verifica la eficiencia de cada uno de los procesos, acciones y uso correcto de los recursos, tanto económicos como materiales. Reconoce también, la eficacia en el logro de las metas y resultados esperados, atendiendo al desempeño de las estrategias, su revisión, mejora y perfeccionamiento, junto a la implicación de las personas en el aprendizaje institucional.
- Sustentabilidad; evaluación de la capacidad instalada y sus bases de proyección, para asegurar la continuidad e innovación de las funciones universitarias y el desarrollo sostenible de la institución.

El SGMC-UFT operacionaliza la evaluación del conjunto de estándares internos los que, a su vez, también operativizan los factores exigidos a nivel externo por el sistema nacional de aseguramiento de la calidad de educación superior en Chile.

Esta trazabilidad interna y externa da forma a dos perspectivas de la dimensión de aseguramiento de la calidad institucional. La primera, evaluar el desarrollo y grado de avance de los propósitos de la Institución y verificar su nivel de cumplimiento y progreso. La segunda, la adopción de las dimensiones, criterios y estándares de acreditación institucional obligatoria e integral, de la metodología de evaluación de muestras intencionadas, entre otras exigencias establecidas por la CNA-Chile.

Por su parte, las metodologías de evaluación diseñadas toman forma en los componentes técnicos que estructuran curvas de progreso de:

- Las prioridades establecidas en los ámbitos de desarrollo institucional, los objetivos de las políticas, los enfoques de las iniciativas y las metas establecidas.
- Las estructuras de personas, procesos, responsabilidades y capacidades instaladas.
- Los modelos de gestión, seguimiento y evaluación desplegados.
- Los sistemas de monitoreo de los resultados de rendimiento, percepción e impacto interno y externo.
- Los planes de mejoramiento y su efectividad.
- La retroalimentación y el aprendizaje institucional.



II OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Asegurar de manera transversal la cultura de calidad para un desarrollo integral y armónico de la Institución orientando procesos y resultados desde los principios de excelencia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OB1	Fomentar la corresponsabilidad entre los miembros de la comunidad con los estándares de calidad institucionales, estableciendo un liderazgo que implique a las personas en la evaluación, rendición de cuentas y mejora continua.
OB2	Adoptar la lógica de evaluación y las metodologías del SGMC en todas las áreas y niveles de la institución, articulando sus resultados con la planificación y priorizando los recursos para el logro de los propósitos y su mejora continua.
OB3	Asegurar una gestión integrada y eficiente de los procesos, dando seguimiento y control a los resultados para el cumplimiento y mejora continua de los estándares internos y externos esperados.
OB4	Extender la evaluación a un trabajo colaborativo con los actores claves (internos y externos) incorporando su retroalimentación a los planes y acciones conducentes a la mejora de la institución y propiciando su satisfacción plena.
OB5	Fortalecer el acceso y transferencia de la evidencia relevante a la comunidad universitaria y a la sociedad, propiciando instancias de entrega de información, para valoración y toma de decisiones de manera clara, transparente y oportuna.
OB6	Evaluar el valor y/o la capacidad de aporte e impacto interno y externo que la institución logra, a partir de los objetivos políticos en sus áreas prioritarias de desarrollo académico definidas.



III ALCANCE

Su alcance es transversal a todas las áreas y unidades de la institución y, en consecuencia, involucra e impacta a los actores individuales y colectivos, así como a las actividades y procesos de diseño, ejecución, evaluación, autoevaluación, planificación, acreditación, revisión de indicadores, gestión de evidencia, mecanismos de control y seguimiento de planes y resultados del conjunto de funciones y políticas de la institución.

El modelo de gestión y operación se despliega a través del mapa de procesos establecido para la sistematización de las funciones, responsables y la evaluación del progreso integral de la institución.

Las autoridades y directivos lideran y coordinan la conducción de los objetivos establecidos en esta política a nivel de procesos y resultados de las áreas de su competencia y responsabilidad, dando cobertura a los estándares de calidad mencionados. También velan por el cumplimiento del nivel de desarrollo esperado en cada una de las funciones universitarias y compromisos establecidos por la institución.

La dirección de aseguramiento de la calidad, área de gestión que depende de rectoría, lidera y coordina la instalación del SGMC-UFT junto con el seguimiento y la evaluación multinivel de los objetivos de la presente política y del nivel alcanzado en los estándares de manera integral y transversal.

IV FUENTES DE FINANCIAMIENTO

La política se financia con fondos internos a través de los presupuestos anuales de funcionamiento de las unidades, los que se canalizan mediante el ámbito de desarrollo transversal denominado calidad y el conjunto de objetivos de desarrollo y de mejoramiento continuo del plan de desarrollo 2024-2028 los que se operacionalizan en los respectivos planes operativos anuales (POA).

Complementariamente, se cuenta con financiamiento interno para los planes de mejora de todas las áreas y unidades que fijen compromisos e iniciativas en los ámbitos de desarrollo institucionales, para el fortalecimiento y superación de debilidades, lo que se operacionalizan también en los planes operativos anuales (POA).



La institución promueve la participación en fondos concursables externos, conducentes a incrementar y profundizar la gestión de calidad y mejora continua de sus procesos y capacidad instalada.

V SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La política considera para su seguimiento, control y evaluación, ciclos evaluativos en dos tipos de profundidad: el primero, diagnóstico situacional para seguimiento de la mejora, y el segundo, evaluación profunda para la planificación del desarrollo.

La estructura del mapa de evaluación se comprende en cuatro niveles:

- Nivel 1: Evaluación del nivel de cumplimiento y avance de los objetivos y planes de acción de desarrollo y mejora, y su nivel de integración en las áreas, políticas, planes, modelos y sistemas de gestión.
- Nivel 2: Evaluación global del conjunto de estándares internos de acuerdo a los niveles de progreso trazados para los procesos transversales a nivel central, en cuanto: a) madurez de procesos, b) cobertura de evidencias, c) comportamiento de indicadores de resultados claves, d) percepción y aportes esperados a nivel interno y externo.
- Nivel 3: Evaluación integral del conjunto de estándares internos de acuerdo a los niveles de progreso trazados para los procesos académicos en los distintos niveles de formación y en cada uno de sus programas formativos, y en las funciones académicas de vinculación con el medio e investigación, innovación y creación en cuanto: a) madurez de procesos, b) cobertura de evidencias, c) comportamiento de indicadores de resultados claves, d) percepción y aportes esperados a nivel interno y externo.
- Nivel 4: Control de riesgo, que corresponde al monitoreo y análisis en forma causal del conjunto de indicadores sensibles de ocurrencia definidos y observados en los niveles anteriores, permitiendo establecer un sistema de alertas que también introduce metodologías de análisis comparado.



VI ANEXOS

Instrumentos de gestión:

- Sistema de Gestión de la Mejora Continua SGMC-UFT
 - Estándares de calidad internos
 - Mapa de gestión de procesos institucionales
 - Metodologías de autoevaluación y conducción de la mejora
 - Metodologías de consulta de actores claves
 - Metodología de gestión de evidencias y análisis de resultados
 - Guía para la instalación y desarrollo de la autoevaluación en el nivel de pregrado, postgrado y de especialidades médicas y odontológicas.

Marco de referencia:

- Proyecto Universitario
- Horizonte de desarrollo
- Plan de desarrollo 2024-2028
- Modelo Formativo
- Políticas transversales de la institución
- Trazabilidad acerca del alcance de la Ley N°20.129 y la Ley N°21.091.
- Trazabilidad acerca del alcance de las dimensiones, criterios y estándares de acreditación de la CNA a nivel institucional, de carreras de pregrado y programas de postgrado y especialidades médicas y odontológicas.

De conformidad con lo establecido en el artículo 24 letra b) de los Estatutos de la Universidad Finis Terrae, y habiéndose dado cumplimiento a lo dispuesto en dicha norma, certifico la presente Política.

Santiago, 07 de noviembre de 2023

Álvaro Ferrer Del Valle

Secretario General