

TEMUCO, 19 DIC. 2017

RESOLUCION EXENTA 4929

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

CONSIDERANDO

Lo solicitado por el Vicerrector Académico Sr. Rubén Leal Riquelme, en Ord.N°050/003 de fecha 18 de diciembre de 2017.

RESUELVO

1º) APRUEBA REGLAMENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA, el cual es del siguiente tenor:

TITULO PRIMERO
Del Objeto y Aplicabilidad del Reglamento

ARTICULO PRIMERO: El presente Reglamento tiene por objeto establecer los principios, lineamientos, y áreas de competencia que reconoce la política de la calidad de la Universidad de La Frontera en la Resolución Exenta 3161 del 06 de julio del 2017.

ARTICULO SEGUNDO: La Calidad es un valor esencial que inspira la conducción y mejora continua de la docencia, generación y transmisión de conocimiento y vinculación con el medio, funciones esenciales de los diversos ámbitos de acción institucional de la Universidad de La Frontera, que se verifica a través del cumplimiento de los requisitos pertinentes para brindar servicios de excelencia en su entrega, orientados estos a las satisfacción de requerimientos, necesidades y expectativas de las partes interesadas formando profesionales y postgraduados socialmente responsables.

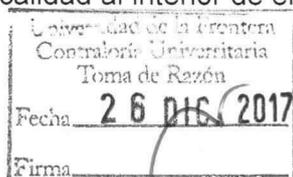
ARTICULO TERCERO: La Universidad reconoce como válidos los siguientes instrumentos que hacen posible la implementación de la Política de la Calidad.

TITULO SEGUNDO
Glosario

ARTICULO CUARTO: para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:
Académico: Profesional o licenciado(a) postgraduado(a), vinculado a una universidad u otras que contemple la ley, que en sus labores integra la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y/o la gestión.

Acreditación de Carreras o Programas: Proceso que se realiza por instituciones nacionales o internacionales denominadas agencias acreditadoras, o por la Comisión Nacional de Acreditación según corresponda, que tiene como finalidad certificar la calidad de carreras de pregrado y los programas de magíster, especialidades médicas y odontológicas, y doctorado en función de los propósitos declarados por la institución y los criterios o estándares establecidos para este fin por la comunidad científica o disciplinaria correspondiente. Es un proceso voluntario, excepto para las carreras y programas conducentes a los títulos profesionales de Médico Cirujano, Profesor de Educación Básica, Profesor de Educación Media, Profesor de Educación Diferencial y Educador de Párvulos, las que deben someterse obligatoriamente al proceso de acreditación según la ley vigente.

Acreditación Institucional: Proceso que se lleva a cabo ante la Comisión Nacional de Acreditación, en el cual una Institución de Educación Superior, Instituto Profesional, o Centro de Formación Técnica Autónomo, se somete a evaluación de su proyecto institucional con la finalidad de evaluar el cumplimiento de su proyecto corporativo y verificar los mecanismos institucionales de autorregulación y aseguramiento de la calidad al interior de ella, y al mejoramiento continuo de la calidad.



Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Aseguramiento de la Calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad. Requiere de mecanismos tendientes a garantizar la eficaz y eficiente recopilación, monitoreo, provisión y análisis de la información y la generación de reportes periódicos para la toma de decisiones a la alta dirección y directivos medios.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos previamente establecidos en su diseño.

Ciclo PHVA: ciclo de mejora continua. Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del diseño y las políticas de la organización. Hacer: implementar los procesos. Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados. Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos y productos.

Cultura de la Calidad: es un conjunto de valores que guían cómo mejorar las prácticas y resultados del trabajo diario.

Directivos: Rector, Vicerrectores, Decanos, Directores o Jefes de Unidad Mayor, Directores de Carreras o Directores de Programas que, adicional a sus competencias académico-profesionales, ejercen un cargo directivo en la Institución.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión Académica: Asumir y ejercer responsablemente los procesos, resultados e impacto del proceso de formación del estudiantado, investigación y vinculación con el medio mediante la administración de recursos humanos, financieros y materiales, al interior de la Universidad.

Gestión de la Calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gestión de Recursos: se refiere a los procesos directivos de obtención, distribución y articulación de recursos humanos, financieros y materiales necesarios para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y contribuir al desarrollo de la Institución.

Mejora de la Calidad: parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Plan de Mejoramiento: Planificación propuesta para corregir las desviaciones de la calidad en una carrera, programa o Unidad. Surge como consecuencia de la autoevaluación.

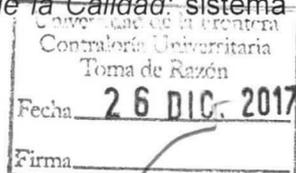
Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Política de la Calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Sistema de Gestión de la Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



Unidad Mayor: Instancia académica y/o administrativa en la estructura organizacional de la institución. Es aquella que cuenta con autoridades directivas identificables, recursos humanos y materiales asignados, y un presupuesto de operación, por ejemplo: Vicerrectoría, Dirección, Facultad, Escuela, Departamento, Carrera, Programa, Instituto u otra instancia, según definición de la estructura institucional.

TITULO TERCERO **Del Sistema de Gestión Integral de la Calidad**

ARTICULO QUINTO: El Sistema de Gestión Integral de la Calidad provee la estructura necesaria y define 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 responsabilidades de su aprendizaje y desarrollo de forma continua.

De los Consejos de la Calidad

ARTICULO SEXTO: Créase, para efectos de coordinación y operatoria de los lineamientos establecidos en la Política de la Calidad, el Consejo General de la Calidad y los Consejos de la Calidad de otras Unidades.

ARTICULO SEPTIMO: Del Consejo General de la Calidad

En el ámbito de la gestión de la calidad es el órgano encargado de asesorar para el adecuado desarrollo y la gestión de la calidad en la provisión de los diferentes servicios entregados por la Institución. Se encarga de realizar recomendaciones para velar que los diferentes procesos y subprocesos desarrollados a nivel institucional y de las unidades que la componen, se desarrollen de forma eficiente y eficaz en un marco de mejora continua, mediante el uso sistemático de procedimientos, indicadores y criterios, resguardando la especificidad, características y diversidad de las actividades a fin de dar cuenta de su quehacer al medio interno y externo.

En el ámbito de la acreditación el Consejo General de la Calidad será el órgano encargado de supervisar el trabajo de las Comisiones y Subcomisiones que se conformen para los procesos de autoevaluación institucional que inicien en fecha posterior a la publicación de este Reglamento. El Consejo General de la Calidad supervisa el proceso posterior a la acreditación institucional, para lo cual, a través de la Dirección de Calidad, encomendará el seguimiento del plan de mejora que emane del dictamen, velando para que la calidad de la gestión se cumpla en virtud de los procedimientos y procesos que la Dirección de Calidad establezca. En el caso de las acreditaciones de las carreras y programas, el Consejo General de la Calidad encomendará el seguimiento del plan de mejora que emane del dictamen al Equipo de Gestión del Decanato del cual depende la carrera o a la Dirección Académica de Postgrado, según corresponda. En el caso de no otorgarse la acreditación encomendará la elaboración de un plan de acción a corto plazo para superar las debilidades. Este Consejo deberá estar informado continuamente de la normativa nacional e internacional en los ámbitos necesarios para obtener la acreditación institucional, de carreras y programas según corresponda.

ARTICULO OCTAVO: El Consejo General de la Calidad estará compuesto por los siguientes integrantes titulares:

- Vicerrector(a) Académico
- Vicerrector(a) de Administración y Finanzas
- Vicerrector(a) de Investigación y Postgrado
- Vicerrector(a) de Pregrado
- Director(a) de Calidad
- Director(a) de Análisis y Desarrollo Institucional
- Decano(a)s de Facultad

ARTICULO NOVENO: Los integrantes titulares definidos en el artículo octavo deberán designar un suplente ante el(la) presidente del Consejo definido en el Artículo décimo de este Reglamento. La ausencia del integrante titular deberá ser comunicada con antelación a la respectiva reunión asistiendo a esta su suplente respectivo. Los integrantes del presente Consejo serán ad-hoc.

ARTICULO DECIMO: El Consejo General de la Calidad será presidido por el (la) Vicerrector(a) Académico o quien le subrogue. El (la) Director(a) de Calidad estará a cargo de levantar el acta de las reuniones y custodiarlas. Este Consejo, en el ámbito de la calidad, se reunirá trimestralmente y de forma extraordinaria si fuese necesario.

ARTICULO UNDECIMO: Son funciones específicas del Consejo General de la Calidad:

COMITÉ DE CALIDAD Consejo General de la Calidad Tomado de Resolución 3
Fecha _____
Firma _____

- a. Velar por la mantención y formalización de las normas y los principios que implica la política de la calidad.
- b. Fomentar la interiorización y difusión de la Política de la Calidad en toda la comunidad universitaria por medio de la Dirección de Calidad.
- c. Realizar recomendaciones durante los procesos de diseño, implementación y seguimiento del Sistema de Gestión Integral de la Calidad UFRO basado en el ciclo: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.
- d. Observar los resultados y efectividad de los procesos de gestión de la calidad en todos los niveles de la institución.
- e. Sugerir acciones para el funcionamiento oportuno de las unidades con funciones de calidad asignadas y de los Consejos de la Calidad a nivel de otras unidades.
- f. Aconsejar sobre los lineamientos y criterios generales que serán aplicados por la(s) comisiones y subcomisiones de trabajo que se conformen para proceso de Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional.
- g. Supervisar la ejecución de actividades que velen por los procesos de calidad institucional de forma sistemática y el cumplimiento oportuno del plan de mejora resultante del proceso de Acreditación Institucional.

ARTICULO DOCEAVO: De los Consejos de la Calidad de otras Unidades

Sin perjuicio de lo dicho respecto del Consejo General de la Calidad podrán existir Consejos de la Calidad en las diversas Unidades Mayores quienes ejecutarán los diversos procesos asociados a la calidad de acuerdo a criterios, metodologías, formalidades y plazos previamente establecidos en conjunto con la Dirección de Calidad.

ARTICULO TRECEAVO: Son funciones específicas de los Consejos de la Calidad de Unidades Mayores

- a) Realizar recomendaciones sobre el diseño, implementación y evaluación sistemática del Sistema de Gestión de la Calidad en la respectiva Unidad.
- b) Ofrecer sugerencias para la priorización e identificación de los procesos y procedimientos que cada Unidad debe implementar y documentar con el fin de autorregular la calidad de su gestión en pos de un mejoramiento continuo.
- c) Impulsar el cumplimiento de los requisitos generales de la política y los objetivos de la calidad en su Unidad, los procedimientos que se desarrollen, y los requisitos previstos en las guías de verificación correspondientes.
- d) Sugerir actividades que velen por los procesos de calidad de su Unidad y de sus Unidades dependientes jerárquicamente, de forma sistemática y por el seguimiento y cumplimiento oportuno del plan de mejora resultante de los procesos de Acreditación en que participe(n) la Unidad o sus Unidades dependientes, si corresponde.
- e) Realizar recomendaciones a los informes de los procesos de autoevaluación con fines de acreditación a nivel de carreras y programas académicos asociados a su Unidad si corresponde, incluyendo los correspondientes planes de mejora de éstas.

ARTICULO CATORCEAVO: Los Consejos de Calidad de Facultad estarán compuestos por los siguientes integrantes titulares:

- Vicedecano(as) o Directores (as) de Calidad de Facultad
- 3 Directores (as) de Departamento (o un máximo equivalente al 30%)
- 1 representante de los(as) Director(es/as) de Escuela (si corresponde)
- 3 representantes de los(as) Directores de Carrera (o un máximo equivalente al 30%, si corresponde)
- 2 académicos de las dos más altas jerarquías de su Facultad
- 1 Representante de los administrativos de su Facultad
- 1 Representante del estudiantado de su Facultad
- 1 Representante externo (Ex Alumno)

Los(as) representantes de los(as) Directores(as) de Departamentos, Escuela o Carrera serán seleccionados por sus pares y deben contar con la aprobación del(a) Decano(a) de Facultad. Para su designación, la Facultad realizará un llamado público a ser parte del Consejo.

El representante de los administrativos y estudiantado será designado por las agrupaciones legalmente constituidas y reconocidas por la Institución según corresponda y durará en su cargo dos años, pudiendo renovarse por el mismo periodo por una sola vez. Para su designación, la Facultad realizará un llamado público a ser parte del Consejo.

El Representante externo podrá ser un profesional de la Universidad de La Frontera de la Facultad correspondiente, y durará en su cargo dos años, pudiendo renovarse por el mismo

Universidad de la Frontera	
Tema de la Reunión	
Fecha	_____
Firma	_____

periodo por una sola vez. Para su designación, la Facultad realizará un llamado público a ser parte del Consejo.

ARTICULO QUINCEAVO: Las funciones específicas de los Consejos de la Calidad en las Facultades descritas en el artículo treceavo de este reglamento podrán ser asumidas por los Equipos de Gestión de Facultad creados en la Resolución Exenta 001 del 03 de enero de 2012, Capítulo 2.

ARTICULO DIECISEISAVO: El Consejo de la Calidad de la Unidad será presidido por el (la) Directivo(a) de la Unidad Mayor, Vicedecano(a), o Director(a) de Calidad de Facultad según corresponda, o quien le subrogue. El (la) presidente del Consejo debe designar un integrante titular para levantar el acta de las reuniones y custodiarlas de forma permanente. Este Consejo se reunirá bimensualmente y de forma extraordinaria si fuese necesario.

ARTICULO DIECISIETEAVO: El Presidente del Consejo de la Calidad de la Unidad Mayor debe reportar periódicamente los resultados de su gestión en forma de reportes trimestrales al Consejo General de la Calidad y debe participar en las reuniones de éste cuando sea invitado.

ARTICULO DIECISIOCHOAVO: De la operativa del Consejo General de la Calidad y los Consejos de la Calidad de Unidades Mayores

La operativa del Consejo General de la Calidad y los Consejos de la Calidad de Unidades Mayores están definidos en la Reglamentación Interna.

**TITULO CUARTO
De la Dirección de Calidad**

ARTICULO DIECINUEVEAVO: La Dirección de Calidad será la unidad responsable de orientar el diseño, mantención, implementación y monitoreo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad.

ARTICULO VEINTEAVO: Para el cumplimiento de sus fines, los cuales han sido establecidos por Resolución Exenta N°3696 de fecha 17 de junio de 2016 y modificados por la Resolución Exenta N°3059 de fecha 28 de junio de 2017, la Dirección de Calidad podrá realizar las gestiones necesarias para su actuar, entre los cuales se encuentran y sin que la numeración sea taxativa:

- a) Diseñar, implementar, mantener, monitorear y evaluar, tanto en el área administrativa como académica, el Sistema de Gestión Integral de la Calidad, guiando y colaborando en la elaboración de procedimientos que permitan la mejora continua de los procesos institucionales.
- b) Diseñar en colaboración con las Unidades pertinentes los indicadores de gestión de la calidad de las mismas.
- c) Interactuar de forma permanente con la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional, Unidad responsable de la generación de datos e información para la toma de decisiones que den soporte a los procesos de gestión de la calidad que oriente la Dirección de Calidad en todos los niveles de la institución.
- d) Someter y guiar los procesos de autoevaluación y acreditación nacional e internacional de la Institución, de las carreras y los programas de estudio, para lo cual deberá coordinarse con las diversas unidades de la Institución y mantener vínculos directos con las agencias de acreditación respectivas.
- e) Contribuir en la actualización de las políticas institucionales de manera que estas se ajusten a los lineamientos del Sistema de Gestión Integral de la Calidad de la Universidad en concordancia con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional.
- f) Coordinar y orientar las capacitaciones de los funcionarios y académicos en el ámbito de la gestión de la calidad, para lo cual podrá realizar vinculación con entidades públicas y privadas.
- g) Todas aquellas que el Vicerrector Académico encomiende, o que el Consejo General sugiera.
- h) Actuar como Secretaria Técnica del Consejo General de la Calidad.

ARTICULO VEINTIUNAVO: La Dirección de Calidad para el cumplimiento de sus objetivos en el ámbito del aseguramiento de la calidad se podrá articular con la Dirección de Análisis y Desarrollo Institucional, a fin de orientar el desarrollo de las políticas institucionales, la recopilación, monitoreo, provisión y análisis de información para la toma de decisiones y otras materias que sean necesarias para el desarrollo institucional.

ARTICULO VEINTIDOSAVO: La Dirección de Calidad entregará orientaciones, a las diferentes Unidades de la universidad, a través de manuales de procedimiento, instructivos u otros que se diseñen colaborativamente de manera que el actuar de estas se ajusten a los criterios o estándares de calidad que se establezcan.

Universidad de Antioquia
Contraloría General
Toma de Razón

26 DIC 2017

Fecha _____

Firma _____

5

ARTICULO VEINTITRESAVO: La Dirección de Calidad evacuará de manera anual un informe escrito al Vicerrector Académico sobre su gestión y avances.

ARTICULO VEINTICUATROAVO: El (la) Director(a) de Calidad estará a cargo durante las reuniones del Consejo General de la Calidad, de levantar el acta de las reuniones y custodiarlas.

TITULO QUINTO De los Equipos de Mejora Continua Académica

ARTICULO VEINTICINCOAVO: Los académicos de la Universidad de La Frontera que se encuentren contratados en jornadas de 44 horas o 22 horas podrán asignar de su jornada laboral, hasta 4 o 2 horas semanales respectivamente, en actividades relacionadas con la gestión de la calidad. Los académicos con menor jornada horaria pueden ser parte de estos equipos de forma opcional, previa autorización de su jefatura superior. Para esto, deben incorporarse a los equipos de mejora continua que se conformarán en una carrera de pregrado, un programa de postgrado, un programa de especialidad, o una Unidad mayor.

ARTICULO VEINTISEISAVO: Los académicos que hagan uso de estas horas relacionadas con la gestión de la calidad deben contar con una Resolución Interna emitida por jefe superior de la unidad académica a la cual este adscrito, quien asignará dichas horas y velará por el cumplimiento de estas al final del periodo, emitiendo una constancia al académico por la actividad realizada.

ARTICULO VEINTISIETEAVO: Los académicos de planta regular con jornadas de 44 o 22 horas que deseen hacer uso de estas horas deberán registrarlas anualmente como compromiso en el Sistema de Evaluación Académica y subir a Intranet la evidencia asociada al finalizar el año académico.

TITULO SEXTO De los Profesionales de Mejora Continua

ARTICULO VEINTIOCHOAVO: Las Facultades y otras Unidades mayores podrán contar con Profesionales de apoyo a la Mejora Continua, dependientes de la Autoridad de la Unidad y quienes cumplirán funciones relativas a los distintos procesos de gestión de la calidad.

ARTICULO VEINTINUEVEAVO: Serán funciones de los Profesionales de apoyo a la Mejora Continua:

- a) Colaborar en la ejecución de los manuales de procedimientos, instructivos y otros documentos del Sistema de Gestión de las Facultades y otras Unidades y para los cuales emanarán directrices desde la Dirección de Calidad.
- b) Identificar oportunidades de mejora de la calidad con base en los lineamientos de las Unidades centrales sea en políticas, reglamentos, mecanismos definidos u otros.
- c) Apoyar los procesos de Autoevaluación con fines de Acreditación de acuerdo a la normativa legal vigente.
- d) Coordinar los Equipos de Mejora Continua de las Unidades que correspondan en el desarrollo de las actividades requeridas.

ANOTESE Y COMUNIQUESE



 PLINIO DURAN GARCIA
 SECRETARIO GENERAL



 SERGIO BRAVO ESCOBAR
 RECTOR

- Vicerrectoría de Invest. y Postgrado
- Vicerrectoría Académica
- Vicerrectoría de Adm. y Finanzas
- Vicerrectoría Pregrado
- Dir. Académica de Postgrado
- Deacanos de Facultad
- Vicedecanos de Facultad
- Directores de Institutos

- Directores de Sedes
- Secretarios de Facultades
- Directores Administrativos
- Directores de Departamentos
- Directores de Carreras
- Jefes de División
- Jefes de Sección
- Jefes de Oficina

UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA Contraloría Universitaria TOMA DE RAZON INTERNA	
Recepcion Legalidad	26 DIC. 2017
Recep. Contraloría interna	
Fecha T. Razon	
Firma	