



POLÍTICA DE **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

- **SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD**
- **CULTURA DE LA CALIDAD**

ÍNDICE

5 POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

6 OBJETIVO GENERAL

6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

6 DEFINICIONES

9 PRINCIPIOS

10 DIRECTRICES

13 SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1. Objetivo
2. Modelo de Aseguramiento de la Calidad
3. Mapa de Procesos Institucionales
4. Mecanismos internos y externos
5. Gobernanza del SIAC
6. Implementación y Monitoreo del SIAC

23 CULTURA DE LA CALIDAD

1. Introducción
2. Modelo de Cultura de la Calidad
3. Implementación del Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad
4. Propósito Orientador
5. Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad



POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La calidad constituye un eje estratégico para el **desarrollo y consolidación de las instituciones de educación superior**, especialmente en el contexto chileno actual, marcado por mayores exigencias de transparencia, rendición de cuentas y aseguramiento de estándares. En este marco, la Universidad de La Frontera ha sostenido un proceso sistemático y progresivo de fortalecimiento de su gestión institucional, orientado a alcanzar la excelencia en sus procesos misionales y consolidar su posicionamiento a nivel nacional.

Con la convicción de que la calidad no solo es un resultado, sino una práctica permanente que orienta la toma de decisiones, en 2016 se crea la Dirección de Calidad Académica, dependiente de la Vicerrectoría Académica, con el propósito de liderar el cambio organizacional y **promover una cultura de mejora continua en toda la comunidad universitaria**. Este proceso se ve reforzado con la definición de la **Política de Aseguramiento de la Calidad** y su reglamento, así como con la instalación de instancias colegiadas como el Consejo General de Aseguramiento de la Calidad, orientadas a articular y fortalecer la gestión institucional en sus distintos niveles. La experiencia acumulada y los procesos de evaluación interna desarrollados evidenciaron la necesidad de transitar hacia un enfoque más articulado e integral, dando origen en 2024 al actual **Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)**, concebido como un instrumento transversal que integra las distintas dimensiones del quehacer universitario.

Este desarrollo institucional se alinea con los requerimientos establecidos en la Ley 21.091 sobre Educación Superior, la cual mandata a las instituciones a contar con mecanismos formales y efectivos de aseguramiento interno de la calidad, orientados a garantizar el cumplimiento de sus propósitos declarados y el mejoramiento continuo de sus funciones. En particular, dicha normativa enfatiza la necesidad de articular procesos sistemáticos de planificación, evaluación y autorregulación en ámbitos como la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y la gestión institucional, promoviendo una cultura de calidad basada en evidencia y resultados.

En este contexto, la **Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera** se construye a partir de un proceso participativo que recoge las visiones y aportes de los distintos estamentos de la comunidad universitaria, definiendo la calidad como el cumplimiento de los propósitos, declaraciones y requisitos normativos internos y externos. Esta concepción se sustenta en principios de respeto, equidad, transparencia, compromiso con el desarrollo de las personas y responsabilidad institucional, y se operacionaliza mediante mecanismos de gestión que aseguran la efectividad de los procesos, el cumplimiento de estándares y la mejora continua de las condiciones que favorecen el bienestar y el desarrollo académico.

El presente documento tiene por objetivo describir los fundamentos, principios, lineamientos y mecanismos que estructuran la Política de Aseguramiento la Calidad institucional, así como su articulación con el SIAC, constituyéndose en una herramienta orientadora para la toma de decisiones y el fortalecimiento de una cultura de calidad compartida, en coherencia con el marco normativo vigente y los desafíos del sistema de educación superior chileno.

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.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

DEFINICIONES

Este apartado 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.

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.

Autorregulación

Capacidad de avanzar de manera responsable hacia la consecución de objetivos o metas predefinidos, utilizando mecanismos y procesos internos que conducen 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.

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.

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.

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.

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.

Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad

Conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que la Universidad internamente organiza, integra, transparenta 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.



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:

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.

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.

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.

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.

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:

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.

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.

Implementación

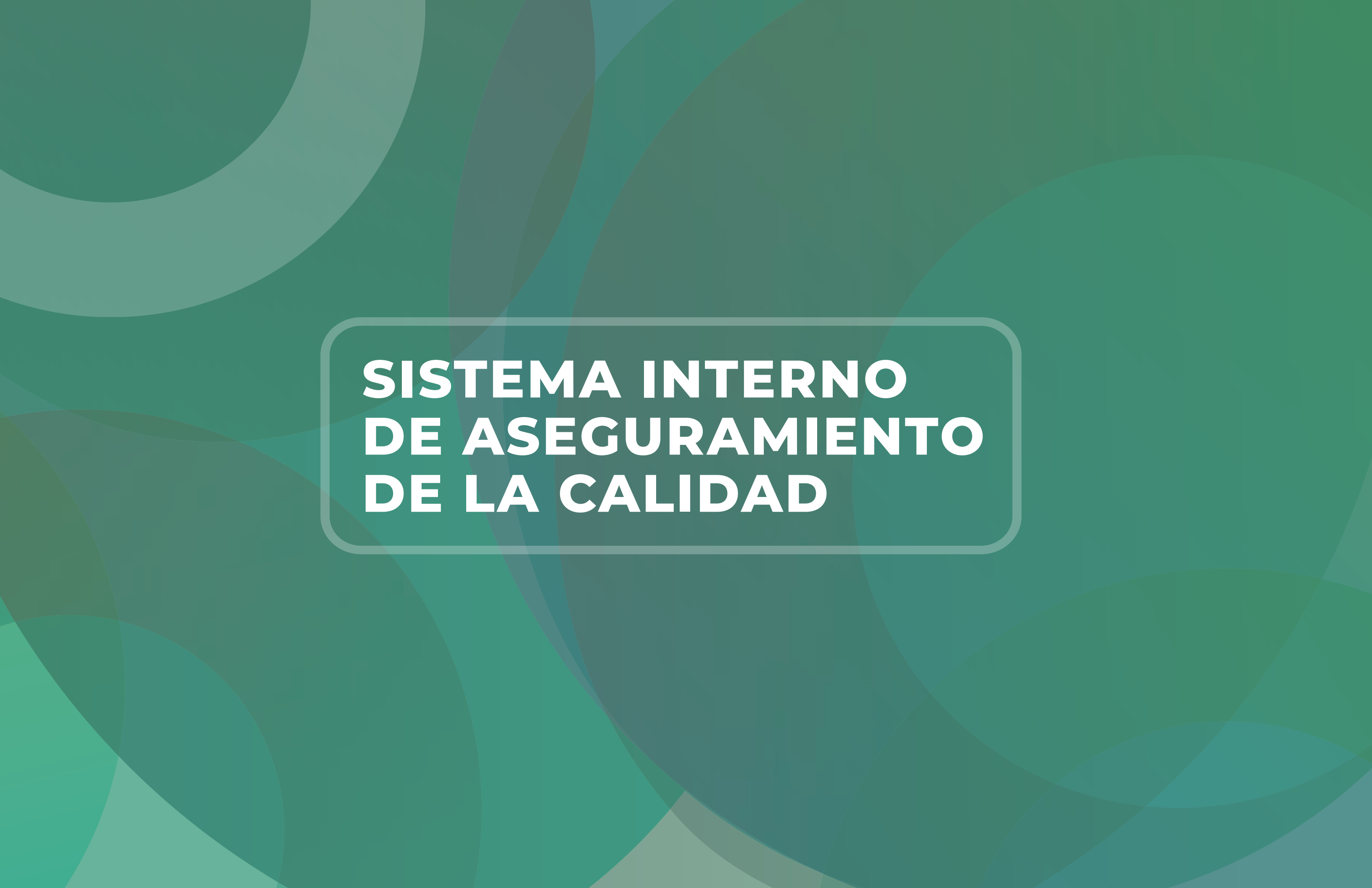
La Universidad de La Frontera impulsa la ejecución de lo planificado para el logro de los propósitos declarados y su quehacer, de acuerdo con los mecanismos que aseguran el uso correcto de los recursos, así como el desarrollo y perfeccionamiento continuo de las personas que conforman la comunidad universitaria.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

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.



Figura 1. Directrices de la Política



SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1. OBJETIVO

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera tiene por objetivo operacionalizar la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Institución, mediante la organización y articulación de los distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad institucionales, con la finalidad de potenciar la cultura de mejora continua y asegurar el desarrollo armónico del proyecto institucional en todos sus ámbitos y niveles de formación y de gestión.

2. MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera, se representa mediante el Modelo de Aseguramiento de la Calidad, el cual se basa en las directrices de la Política de Aseguramiento de la Calidad y en el ciclo de mejora continua de la Institución, lo que garantiza la integración de los compromisos y lineamientos misionales, evidenciando la coherencia de los procesos institucionales con la misión, visión y valores de la Universidad. El modelo satisface las expectativas internas y además, responde proactivamente a las demandas externas, lo que asegura la pertinencia de las funciones misionales con los requerimientos del entorno.

El modelo se sustenta en los mecanismos de Aseguramiento de la Calidad y sistemas de información proporcionados por la Institución, y se refuerza a través de la participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria. De esta forma, la Universidad de La Frontera reafirma su compromiso con la mejora continua y la excelencia institucional. El Modelo de Aseguramiento de la Calidad se representa a través de los elementos que se visualizan en el siguiente esquema, el cual muestra cómo se articulan los distintos componentes:

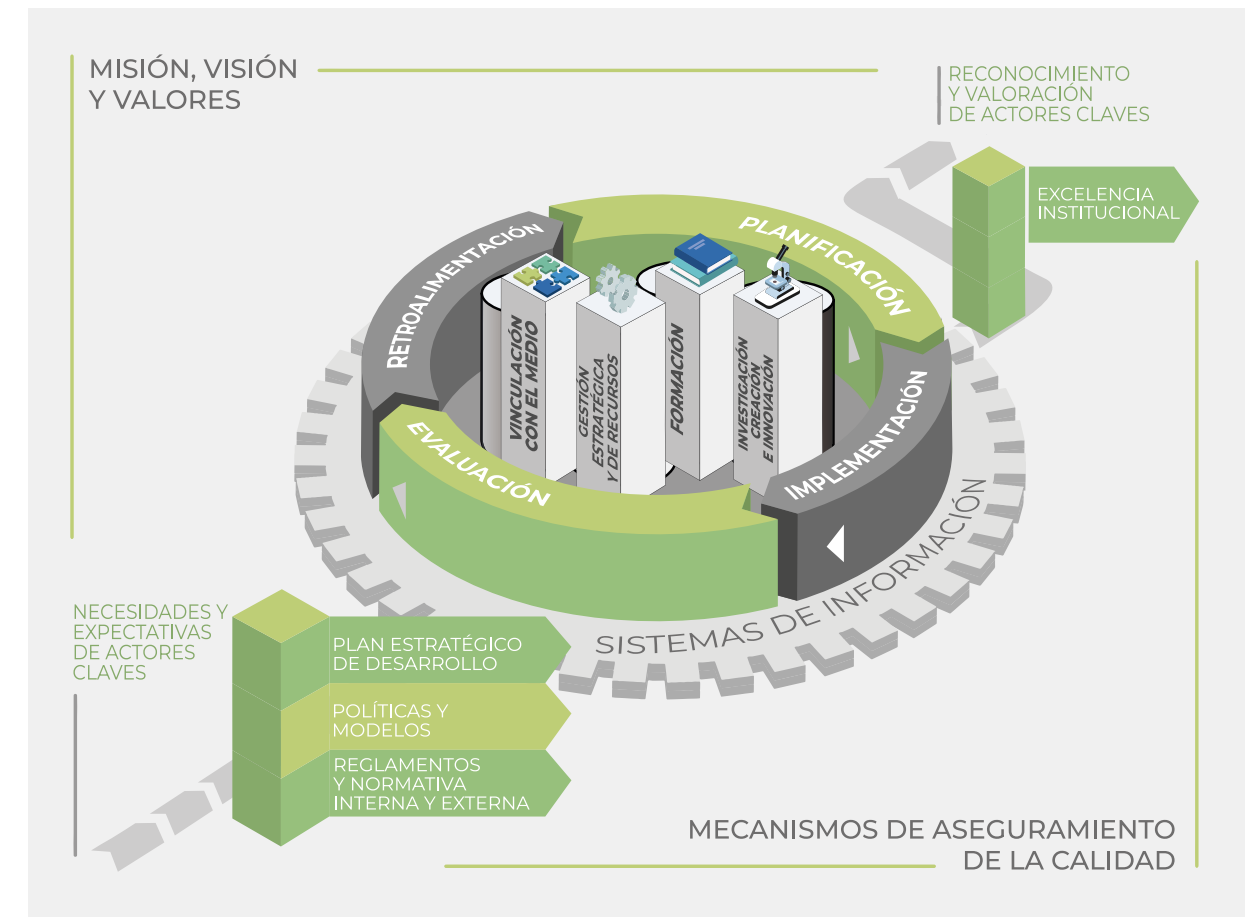


Figura 2. Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de La Frontera. Elaboración Propia, en base al modelo de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación Española – ANECA- y otros modelos revisados.

La representación gráfica del Modelo refleja los lineamientos institucionales que lo sustentan (misión, visión y valores institucionales) y los mecanismos de aseguramiento de la calidad internos y externos, que son el marco de acción para la implementación del Modelo. Además, se representan las áreas de desarrollo estratégico institucionales (Formación; Gestión Estratégica y de Recursos; Vinculación con el Medio; Investigación, Creación e Innovación) y los demás elementos intervinientes en el Modelo que interactúan de manera coherente, integrada y organizada para fortalecer y consolidar la mejora continua de la calidad de los procesos misionales (Formación; Vinculación con el Medio; Investigación, Creación e Innovación) y de la Institución en su conjunto.

3. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

El mapa de procesos de la Universidad de La Frontera es la representación gráfica de la interacción entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, que orienta el logro de la misión, visión y valores, y recoge las necesidades y expectativas de los actores claves para generar resultados que evidencien el reconocimiento, la valoración y la satisfacción de estos.



Figura 3. Mapa de Procesos de la Universidad de La Frontera. Elaboración Propia, en base al Plan Estratégico de Desarrollo PED2030, criterios y estándares de acreditación de la Comisión Nacional de Acreditación -CNA- y Mapa de Procesos anterior.

Los procesos estratégicos definen la gestión universitaria a través de la gobernanza, la planificación estratégica y el aseguramiento de la calidad. Estos, en conjunto con los procesos de apoyo, permiten el correcto funcionamiento de los procesos misionales, los cuales son fundamentales para el logro de los objetivos y son parte de la gestión a nivel operativo de la Institución.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Procesos que se llevan a cabo para lograr los objetivos a largo plazo y cumplir con la misión y visión institucionales.

Planificación estratégica	Proceso de planificación estratégica institucional que guía el quehacer de la Institución, en base a lo declarado en la misión y visión.
Gobierno y Administración	Proceso orientado a la toma de decisiones institucionales.
Aseguramiento de la Calidad	Proceso de Aseguramiento de la Calidad Institucional, de carreras y programas, que asegura el cumplimiento de la Política de Aseguramiento de La Calidad.

PROCESOS MISIONALES

Procesos centrales y fundamentales de la Universidad, plasmados en la Misión Institucional, los cuales son: Formación; Investigación, Creación e Innovación; y Vinculación con el Medio.

Formación	Proceso orientado a la formación integral de los estudiantes, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Educativo Institucional.
Investigación, Creación e Innovación	Proceso que promueve la investigación, creación e innovación, en base a lo declarado en la Política de Investigación, Innovación y Creación y Política de Propiedad Intelectual.
Vinculación con el Medio	Proceso orientado a la Vinculación con el medio nacional e internacional de acuerdo con lo establecido en la Política de Vinculación con el medio.

PROCESOS DE APOYO

Procesos que proporcionan el respaldo necesario para el funcionamiento de la Institución, enfocados en la gestión y operación, proporcionando y facilitando un ambiente propicio para cumplir con el propósito institucional.

Gestión Financiera	Proceso que establece la gestión financiera de la institución con el objetivo de proveer los recursos necesarios para el cumplir con los propósitos institucionales.
Gestión y Desarrollo de Personas	Proceso que orienta la gestión y desarrollo de personas de la Institución, en base a la Política de Gestión y Desarrollo de Personas.
Gestión de Tecnologías de Información	Proceso que presenta la adecuada gestión de las tecnologías de la información.
Gestión de las Comunicaciones	Proceso orientado a la gestión eficiente de las comunicaciones internas y externas.
Gestión de la Información y Análisis Institucional	Proceso orientado a proporcionar información y análisis precisos para la toma de decisiones.
Gestión de la Infraestructura y Equipamientos	Proceso que garantiza la disponibilidad de espacios y equipamiento adecuado para cumplir con el propósito institucional.
Gestión de los Servicios Estudiantiles	Proceso que establece la gestión de los servicios estudiantiles, de acuerdo con la política de Bienestar Integral Estudiantil.

4. MECANISMOS INTERNOS Y EXTERNOS

Los Mecanismos Institucionales son todas aquellas 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 que 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. En ese sentido, los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad son todas aquellas estructuras identificadas y priorizadas que tienen por finalidad asegurar que se cumplan los estándares de calidad, y servir como un punto de referencia para la correcta realización de las actividades de todas las áreas y niveles de formación dentro de la institución, asegurando que los resultados sean coherentes al nivel de desarrollo de la institución y satisfacer las necesidades de los usuarios y otras partes interesadas.

De la misma forma, los mecanismos externos de aseguramiento de la calidad corresponden a aquellas normativas externas a la Institución que establecen los criterios y estándares de calidad para todo el sistema universitario. Por ejemplo; leyes de educación superior, Ley de Aseguramiento de la Calidad, leyes relacionadas con la institucionalidad pública, y certificaciones nacionales e internacionales, entre otros.

MECANISMOS INTERNOS

- Modelos
- Políticas
- Reglamentos
- Manuales
- Guías
- Orientaciones
- Procedimientos
- Protocolos

Disponibles en sitio web de Aseguramiento de la Calidad, mediante un **tablero de Power BI**.

Escanear QR a continuación:



Ecosistema de Sistemas de Información

Los sistemas de información de la Universidad de La Frontera son el conjunto de técnicas, herramientas y agentes involucrados en la administración y uso de datos para contar con información confiable y oportuna para la toma de decisiones. Estos sistemas ayudan en la gestión de la información para el mejoramiento de procesos y operaciones, conformando un ecosistema de sistemas de información, el cual se representa en la siguiente figura, donde los sistemas y plataformas están clasificados en torno a distintas áreas de gestión de la Universidad.

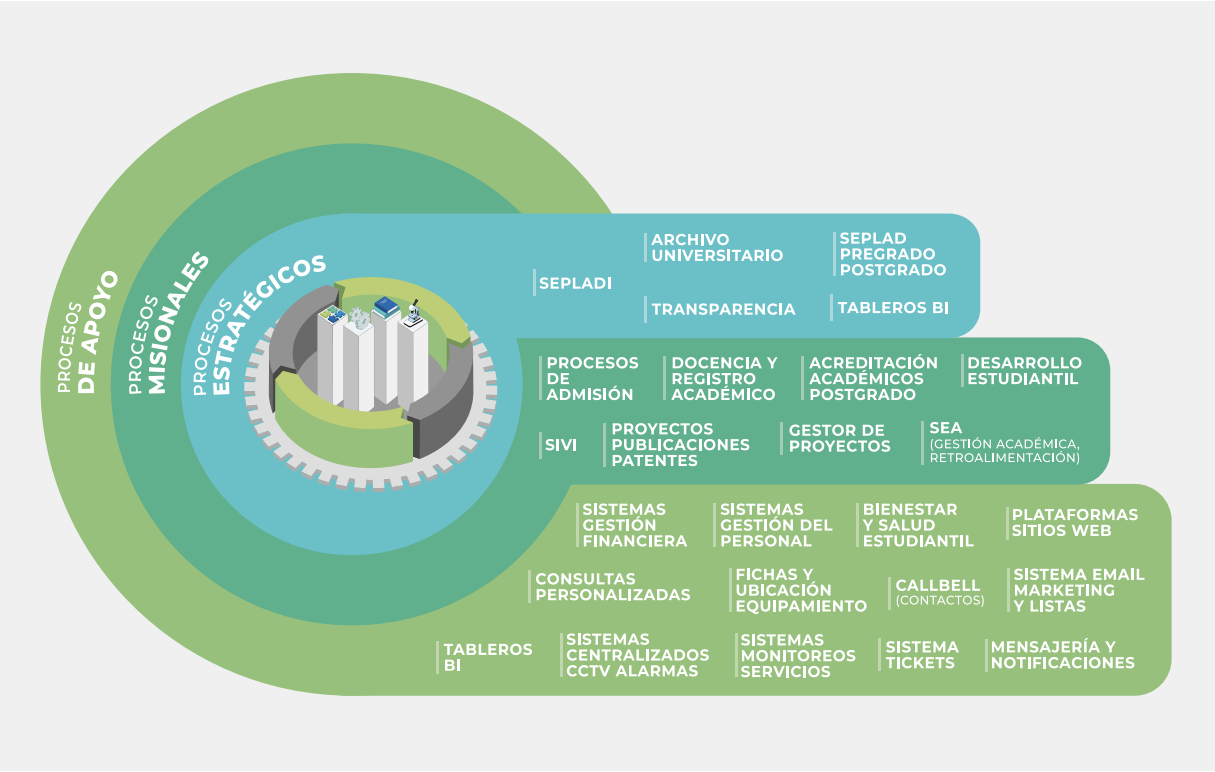


Figura 4. Ecosistema de Sistemas de Información UFRO. Elaboración propia Dirección de Informática.

El ecosistema de Sistemas de Información de la UFRO actúa como una herramienta de apoyo, guardando relación con los procesos y mecanismos que dan soporte a las distintas unidades para el logro de los propósitos institucionales declarados, que abarcan las políticas y procedimientos que se implementan para garantizar la integridad de los datos e información de la Universidad de La Frontera, donde este enfoque organizativo de los sistemas en base a las áreas de gestión de la Universidad busca una gestión eficiente, facilitando la integración entre los procesos, los sistemas y los datos, la que se encuentra determinada por el tipo de infraestructura tecnológica, configuración, mantención de procesos y políticas, e identificación de los usuarios (o perfiles) de la Institución, que tienen la responsabilidad de gestionar y salvaguardar la información.

5. GOBERNANZA DEL SIAC

La gobernanza del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad incluye el sistema de gobierno, la estructura organizacional, las políticas, los modelos, los procesos, la cultura organizacional, y las responsabilidades dentro del sistema interno de aseguramiento de la calidad. Estos elementos son fundamentales para establecer cómo se implementa, se supervisa y se mejora la calidad en la Universidad de La Frontera.

El Estatuto de la Universidad y la estructura orgánica establecida a través de Resolución Exenta, definen los propósitos de la Universidad, fijan su estructura y determinan la organización académica y los órganos superiores (colegiados y unipersonales).

En la figura siguiente se esquematiza la difusión, posicionamiento e implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.

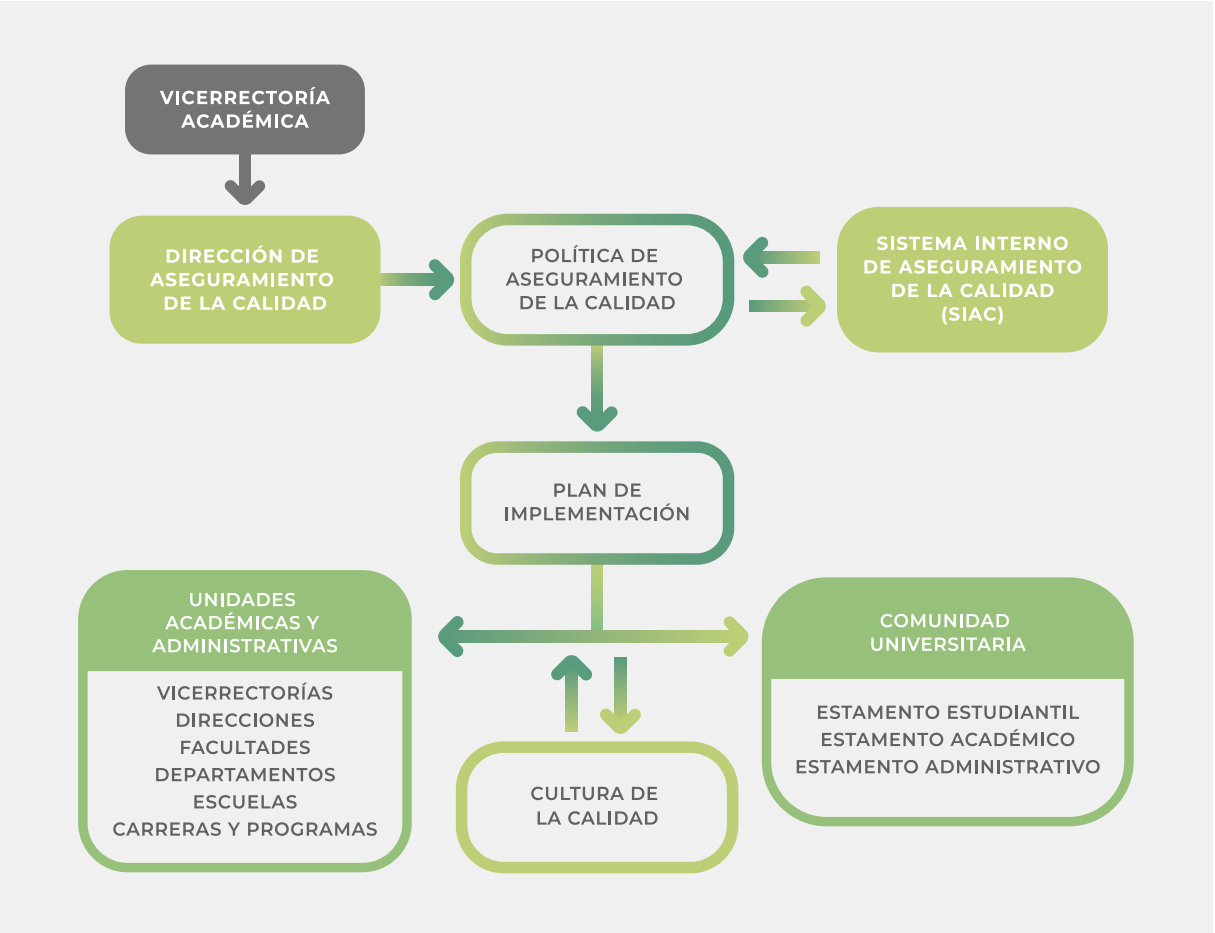


Figura 5. Esquematización de la difusión e implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad.



6. IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DEL SIAC

El SIAC se implementa en base a las Directrices establecidas en la Política de Aseguramiento de la Calidad, las cuales se sustentan en el ciclo de mejora continua. Estas Directrices consideran los procesos de Planificación Institucional, Implementación, Seguimiento y Evaluación y, finalmente, Retroalimentación y Mejora.

Tal como lo establece la Política de Aseguramiento de la Calidad, el monitoreo del SIAC se realizará mediante la evaluación periódica del plan de implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad, el cual estará incorporado en el cuadro de mando institucional.



CULTURA DE LA CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

El SIAC y su implementación busca fomentar la Cultura de la Calidad, donde cada miembro de la comunidad universitaria se reconoce en los distintos mecanismos de aseguramiento de la calidad y comprende de qué manera su desempeño contribuye a la calidad de la institución, comprometiéndose a desempeñar sus funciones de manera óptima, en una constante reflexión sobre su propio quehacer, con el objetivo de lograr la mejora continua institucional.

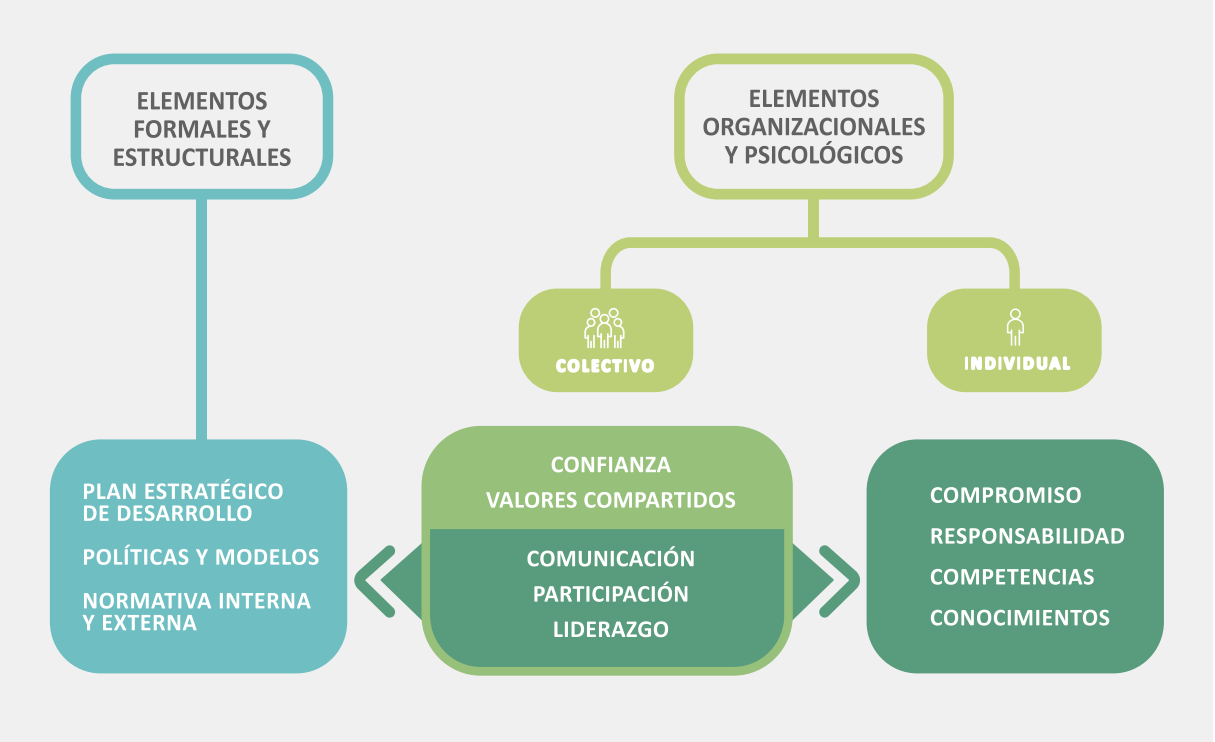


Figura 6. Modelo de Cultura de la Calidad. Basado en el modelo de matriz de madurez para fortalecer las culturas de calidad en la educación superior de Verschueren et al. (2023).

2. MODELO DE CULTURA DE LA CALIDAD

La cultura de calidad de la Universidad de La Frontera reconoce los elementos estructurales institucionales del modelo de aseguramiento de la calidad que incluye la normativa interna y externa, los modelos, las políticas y el Plan Estratégico de Desarrollo, los cuales se deben implementar, monitorear, evaluar regular y sostenidamente. Del mismo modo, se consideran elementos organizacionales tanto colectivos como individuales.

A nivel individual se reconoce el compromiso, la responsabilidad y el involucramiento de cada integrante de la comunidad universitaria con la misión, visión y valores de la Universidad. Esto supone el desarrollo de competencias y conocimientos relacionados con los procesos y procedimientos necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, así como; hacer uso de las oportunidades para adquirir los conocimientos pedagógicos, disciplinares y técnicos pertinentes.

En lo colectivo se reconoce, además, la confianza, la participación, la comunicación y el liderazgo como elementos transversales. La participación activa de la comunidad universitaria es fundamental en todas las etapas, desde la recopilación de los datos hasta la evaluación de las acciones implementadas y las mejoras.

De acuerdo con los principios de transparencia y participación de la política, la comunicación es un elemento clave para el funcionamiento del SIAC, en particular en lo referido a los procesos, acciones, decisiones e indicadores relevantes para el aseguramiento de la calidad. Estos son accesibles y conocidos por todas las partes interesadas, promoviendo una comunicación bidireccional que facilite la retroalimentación constante entre todos los actores y procesos involucrados.

Además, se requiere de un liderazgo transparente que permita a las personas involucrarse en el SIAC, fomentando el compromiso y la confianza en su desempeño y desarrollo de la Institución. Y de esta manera, se sostiene el modelo organizacional participativo propio de la Universidad de La Frontera. Este enfoque facilita la identificación de áreas de mejora y la difusión de las mejores prácticas en todas las unidades y entre todos los miembros de la institución, fortaleciendo el compromiso de la comunidad con la universidad.

3. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA DE LA CALIDAD

La implementación del Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad considera un período de cinco años, abarcando desde 2026 hasta 2030. El denominado Equipo de Liderazgo de Cultura de la Calidad será el organismo encargado de diseñar, evaluar y dar seguimiento a las estrategias definidas en el Plan y será coordinado por la Directora de Aseguramiento de la Calidad.

La ejecución de las acciones contempladas en el Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad corresponderá a las distintas unidades académicas y administrativas de la Universidad de La Frontera que cuenten con acciones comprometidas, de acuerdo con sus respectivos ámbitos de competencia. El seguimiento del cumplimiento de los indicadores asociados al Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad se realizará a través de la plataforma institucional SEPLADI, conforme a los procedimientos y plazos establecidos para la planificación y el control de la gestión institucional.



PLAN CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA DE LA CALIDAD

CULTURA DE LA CALIDAD UFRO:
EXPERIENCIAS QUE FORTALECEN
NUESTRA MEJORA CONTINUA



4. PROPÓSITO ORIENTADOR

“Consolidar una Cultura de la Calidad integrada y compartida, donde las personas de la comunidad universitaria reconozcan, valoren y asuman activamente su rol en la mejora continua y el aprendizaje institucional, construyendo relaciones basadas en la confianza y la transparencia. Todo ello orientado a mejorar nuestros procesos en coherencia con la misión y visión institucional”.



5. PLAN DE CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA DE LA CALIDAD

ETAPA	OBJETIVO	INDICADOR/HITO
Etapa 1 Crear un sentido de importancia.	Sensibilizar a la comunidad directiva sobre las implicancias y alcances de la cultura de la calidad, promoviendo su comprensión y apropiación transversal.	Reunión inicial con autoridades universitarias.
Etapa 2 Formar un equipo de liderazgo.	Establecer un equipo de liderazgo comprometido con el fortalecimiento de la cultura de la calidad.	Equipo de liderazgo formalizado.
Etapa 3 Desarrollar un propósito y una estrategia para el fortalecimiento de la cultura de la calidad.	Formular un propósito orientador que encauce la iniciativa de transformación hacia una cultura institucional de calidad. Formular una estrategia que encauce la iniciativa de transformación hacia una cultura institucional de calidad.	Propósito orientador aprobado por Consejo General de Aseguramiento de la Calidad. Propósito orientador y Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad formalizados por Resolución. Porcentaje de consejos de facultad que retroalimentan el Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad. Número de grupos focales que retroalimentan el Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad. Plan de Consolidación de la Cultura de la Calidad formalizado por resolución.
Etapa 4 Comunicar el propósito del cambio.	Posicionar el propósito del cambio en los distintos estamentos.	Plan de comunicación validado por el equipo de liderazgo. Porcentaje de implementación del plan de comunicación.
Etapa 5 Capacitar a la comunidad universitaria para actuar.	Impulsar la implementación transversal de la cultura de la calidad.	Participación estudiantil en las actividades de capacitación sobre cultura de la calidad. Participación del estamento académico en las actividades de capacitación sobre cultura de la calidad. Participación del estamento administrativo en las actividades de capacitación sobre cultura de la calidad. Porcentaje de personas que participan en actividades de capacitación que postulan a buenas prácticas. Porcentaje de personas que participan en actividades de capacitación que comparten sus buenas prácticas en instancias de difusión internas.

Etapa 6 Generar éxitos a corto plazo.	Incentivar nuevas acciones de mejora continua e identificar oportunidades de mejora	Calificación promedio de los ítems de participación y uso de propuestas de mejora del Instrumento de Evaluación de la Cultura de la Calidad. Porcentaje de personas que responden el Instrumento de Evaluación de la Cultura de la Calidad que participan en actividades de calidad. Porcentaje de personas del estamento directivo que han participado en formación en gestión de la calidad. Número de personas que documentan procedimientos institucionales.
Etapa 7 Consolidar los logros y producir más cambios.	Evidenciar el proceso de cambio a través de la implementación del SIAC.	Número de acciones de mejora implementadas a través de fondo concursable. Número de buenas prácticas reconocidas por la institución. Porcentaje de buenas prácticas que logran mejoras en los indicadores comprometidos.
Etapa 8 Anclar los cambios en la cultura organizacional.	Integrar la cultura de la calidad en los valores fundamentales de la universidad y en la habitualidad del quehacer.	Número de unidades que replican una práctica exitosa identificada en otra unidad. Porcentaje de indicadores de la Política de Aseguramiento de la Calidad que se cumplen anualmente. Calificación promedio de los ítems aprendizaje institucional del Instrumento de Evaluación de la Cultura de la Calidad. Nivel de identificación de la comunidad universitaria con los principios de la cultura de calidad. Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria respecto al compromiso institucional con la mejora continua. Porcentaje de unidades que registran acciones de mejoras. Porcentaje de unidades con objetivos de calidad explícitos en su planificación.



