



UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**

---

**POLÍTICA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**  
**UNIVERSIDAD FINIS TERRAE**

---



## UNIVERSIDAD FINIS TERRAE

### POLÍTICA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

#### I LINEAMIENTOS GENERALES

La Universidad Finis Terrae para el cumplimiento de su Misión y Propósitos cuenta con un Proyecto Universitario que orienta las funciones universitarias, así como un Modelo Formativo y políticas institucionales, que se desarrollan en un **contexto de calidad buscando alcanzar niveles de excelencia**, mediante un trabajo permanente y sostenido de mejoramiento continuo.

Tal como lo señala el Proyecto Universitario:

*"El mayor desafío en los próximos años es generar una cultura propia de universidad compleja, lo cual implica asumir que todos los ámbitos y unidades universitarias (académicos y de servicios) deben pensar y actuar dentro de la complejidad, tanto desde el lenguaje, como en la forma de comunicar de manera interna y externa lo que se hace y a lo que se aspira.*

*De esta forma los sistemas y modelos de planificación estratégica, gestión, mejora continua y aseguramiento de la calidad se conciben en plena sintonía con el desarrollo académico universitario y con la misión institucional.*

*La posibilidad de avanzar a la complejidad de manera adecuada, eficaz y eficiente requiere de estructuras y sistemas modernos, en que los incentivos y las estrategias de desarrollo sean fundadas y producto de una adecuada reflexión académica. En el caso de la Universidad Finis Terrae se requiere también profundizar en la lógica de procesos articulados y de mejora continua, que con simplicidad y rigurosidad, deben permear la cultura y el quehacer institucional.*

*De igual forma el Proyecto Universitario promueve el avanzar a altos niveles de transparencia y de rendición de cuentas, en cada uno de los niveles de gestión".*

Desarrollar esta labor requiere de un sistema de gestión de la calidad complejo e integrado, capaz de asumir las variables y desafíos internos, así como los propios del Sistema de Educación Superior, asegurando resultados satisfactorios y permanentes en el tiempo.

Entendida la gestión de la calidad como un proceso de fe pública, el proceso de acreditación institucional, así como los de las carreras de pregrado con carácter obligatorio durante los años 2009 y 2010 motivaron e impulsaron a la Universidad a buscar una definición de calidad, que no se limitara a los estándares y criterios de los procesos de acreditación nacionales como un objetivo en sí mismo. En este contexto, el año 2012 la Universidad Finis Terrae postula y obtiene financiamiento del Fondo de Innovación Académica del Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior del Ministerio de Educación de Chile, para desarrollar el proyecto denominado: "Modelo de Excelencia en Gestión para Instituciones de Educación Superior en Chile".



El proyecto FIAC2 UFT1102, tenía por objeto la definición de un Modelo de Excelencia para la **gestión de la calidad, enfocado a la mejora continua de los procesos institucionales y sus resultados**. La iniciativa estaba destinada a fortalecer, profesionalizar y extender las políticas y el sistema interno de aseguramiento de la calidad, en todos los niveles académicos y administrativos de la Universidad. Para el diseño de este Modelo, se utilizaron como referentes los premios iberoamericanos y/o europeo de calidad (Fundibeq / EFQM entre otros modelos de calidad total) que enuncian los principios y aspectos clave de una gestión de excelencia a nivel nacional como internacional los que luego se compararon con los modelos de aseguramiento de la calidad en educación superior. A partir de dicho ejercicio se priorizaron y exteriorizaron los valores, métodos y mediciones que respaldan la gestión específica de la institución, adecuándolos a su madurez y contexto y emulando mejores prácticas ya reconocidas.

De esta forma a partir de 2014 se estableció en la Política de Calidad la adopción transversal del **Sistema de Gestión de Mejora Continua** para asegurar la instalación de la **calidad como cultura**, dotando a la institución de manera armónica e integrada de la capacidad de autoevaluación y planificación de la mejora para el perfeccionamiento de los procesos y consecución de resultados sobresalientes.

Se entiende la cultura de calidad como un conjunto de acciones integradoras que movilizan y catalizan el desarrollo de la institución hacia estados o niveles superiores, a la luz de su identidad y de acuerdo con los siguientes principios de excelencia:

- **Añadir valor para los actores claves:** el centro del quehacer son los estudiantes, personas y beneficiarios a nivel interno y externo, tanto de las funciones formativas, de vinculación con el medio como de investigación. Por tanto, la búsqueda de la excelencia estará enfocada en comprender sus necesidades y expectativas, contribuyendo a su desarrollo de forma integral.
- **Liderar con misión, visión, inspiración e integridad:** el desarrollo de la institución y de una comunidad universitaria, exige de estructuras de liderazgo que se identifiquen e inspiren en los valores institucionales, actuando como modelos de referencia y adoptando una clara dirección para el logro de la misión y propósitos.
- **Gestionar con agilidad:** se requiere identificar y responder de forma eficaz y eficiente a oportunidades y amenazas, manteniendo una estructura organizativa y un esquema de gestión regulado que logren un equilibrio óptimo entre eficiencia y eficacia.
- **Conseguir los propósitos desarrollando el talento de las personas:** se valora a las personas que integran la institución, se promueve su desarrollo, delegación y asunción de responsabilidades y se les impulsa a alcanzar tanto los objetivos específicos como los de la institución reconociendo y apoyando el buen desempeño.
- **Desarrollar la creatividad y la innovación:** se generan mejores resultados impulsando la mejora continua, la innovación sistemática, y la creatividad de las personas que la integran.
- **Desarrollar la capacidad de la organización en colaboración con el entorno:** se incrementan las capacidades gestionando el cambio de manera eficaz y estableciendo redes de colaboración.



- **Crear un futuro sostenible:** se busca un impacto positivo en la sociedad incrementando su propio rendimiento y mejorando las condiciones económicas, ambientales y sociales de las comunidades con las que se establezca vínculo.
- **Mantener en el tiempo resultados sobresalientes:** se alcanzan resultados sobresalientes que se mantienen en el tiempo cubriendo las necesidades a corto y largo plazo de la institución.

El sistema por su parte, debe establecer los mecanismos necesarios para el despliegue de un modelo de gestión que asume la instalación de la cultura de calidad, a través de la evaluación multinivel de las siguientes dimensiones:

- **Consistencia;** dimensión que se verifica en la identidad de la institución y en los niveles de alineación y contribución a la misión y propósitos. De esta manera la consistencia se establece como una dimensión interna que se asegura y verifica en el Proyecto Universitario, las áreas prioritarias de desarrollo académico, el Modelo Formativo, los planes de estudios, las orientaciones de formación de pregrado, postgrado, educación continua y las políticas de investigación y vinculación con el medio que se fijan para dichos propósitos.
- **Funcionalidad;** se comprende esta dimensión como la respuesta al Sistema de Educación Superior y las necesidades de la sociedad. Estas necesidades son recogidas y atendidas conjuntamente desde las estructuras que determinan la consistencia interna, incorporando de manera complementaria, la voz del entorno con la consulta sistemática a los actores claves internos–externos y las alianzas de colaboración definidas.
- **Eficacia y eficiencia;** dimensión que reconoce en la gestión, la eficacia para el logro de las metas de cada uno de los ámbitos y objetivos de desarrollo, atendiendo al desempeño de las estrategias, su priorización, implicación de las personas, eficiencia de cada una de las acciones y uso correcto de los recursos, tanto económicos como materiales, para conseguirlos.
- **Sustentabilidad,** dimensión que evalúa la capacidad instalada y las bases de proyección que ésta permite, para asegurar la continuidad de las funciones académicas y el desarrollo armónico del Proyecto Universitario declarado.

De esta manera, las dimensiones recogidas se desplazan entre el grado de **coherencia interna y pertinencia externa** que los procesos y resultados evidencian respectivamente, atendiendo por una parte a la misión, propósitos, orientaciones, objetivos, políticas y reglamentos y, por otra parte, a las exigencias o requerimientos del entorno que emanan desde organismos tales como: MINEDUC, CNA, CNED, marcos reguladores de cada disciplina, necesidades profesionales, de conocimiento y de apoyo social.

A partir de estos principios de excelencia y dimensiones evaluativas, la Universidad Finis Terrae impulsa la apropiación transversal de los objetivos de calidad, los que cooperarán con el Sistema de Gestión de Mejora Continua en el desarrollo de una cultura de calidad, para asegurar el desarrollo armónico del Proyecto Universitario y una respuesta satisfactoria a las exigencias del Sistema de Educación Superior.



## II OBJETIVOS

El objetivo transversal para el desarrollo de este ámbito es: **Fortalecer la cultura de evaluación, auto evaluación y profesionalización de los procesos universitarios para asegurar resultados satisfactorios y en consecuencia el desarrollo armónico de la institución.**

La Política de Calidad y Mejora Continua, se desplegará a través de los siguientes objetivos específicos:

Objetivo 1:

**Asegurar una cultura de planificación y alineación orientada a los resultados:** apoyar y fomentar el crecimiento y desarrollo priorizado de la institución, orientando su desempeño con objetivos y metas cuantificables, consistentes a los propósitos institucionales, mediante una adecuada planificación de las iniciativas y optimización de los recursos necesarios para su consecución.

Objetivo 2:

**Profesionalizar la gestión institucional a partir del Mapa de Procesos, junto a una metodología para su evaluación:** Garantizar la calidad y la pertinencia de los procesos académicos y de los procesos de gestión y apoyo. Promover una adecuada implementación, desarrollo, revisión y mejora de los procesos, junto al desarrollo de la capacidad de las personas para su implicación en la mejora, considerando la evaluación de sus resultados y su retroalimentación.

Objetivo 3:

**Evaluar el desempeño de las personas de la institución:** Promover un trabajo colaborativo basado en relaciones constructivas entre los miembros de la comunidad universitaria y el desarrollo de un clima de trabajo, basado en la transparencia y justo reconocimiento de las responsabilidades y desempeños de las personas.

Objetivo 4:

**Propiciar la retroalimentación de los actores claves (externos e internos).** Considerar la opinión de la comunidad universitaria en la formulación de ideas, planes y acciones conducentes a la excelencia y mejora de la institución. Se considera también a la comunidad externa, en fases de retroalimentación.

Objetivo 5:

**Asegurar la gestión de la autoevaluación con base a evidencias y análisis de resultados:** Desarrollar la autoevaluación, considerando fases de análisis de evidencia y análisis crítico de resultados que permitan orientar de manera profunda la mejora. Impulsar la cultura de la



documentación y transferencia de información a la comunidad universitaria y a la sociedad de manera clara, transparente y oportuna.

### III ALCANCE

La gestión de la calidad y el mejoramiento continuo se desarrolla en la Universidad Finis Terrae a partir de la presente política cuyos objetivos aplican tanto a los planes, procesos, mecanismos de evaluación de gestión y desempeño, como a las funciones universitarias y sus respectivos modelos, políticas, planes y resultados.

De esta manera su alcance es transversal e impacta a todas las áreas y unidades de la institución y, en consecuencia, involucran a los actores individuales y colectivos, así como a las actividades que se enmarcan en los procesos de evaluación, autoevaluación, planificación, acreditaciones externas, procesos de revisión de indicadores, revisión de evidencia, control y seguimiento de planes y evaluación de resultados.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad, área de gestión que depende de Rectoría, tendrá la responsabilidad de velar y coordinar el seguimiento y la evaluación de los objetivos de esta política cautelando los siguientes aspectos:

- **La calidad debe estar presente de manera transversal e integrada** en todas las áreas y niveles, generando un desarrollo institucional equilibrado y un trabajo colaborativo en los distintos procesos. Debe constituir un sistema que vincula y articula la estructura organizacional, alineando de manera coherente las estrategias y recursos financieros con el desarrollo académico que impulsa el Proyecto Universitario. Debe ser prioridad en todos los ámbitos del quehacer institucional y preocupación permanente de las personas de la institución. Debe impulsar una cultura organizacional identitaria y constituir un principio guía del trabajo individual y colectivo.
- **La calidad debe buscar la mejora continua de los procesos**, evaluar y verificar los atributos de valor con los que éstos se desarrollan, la satisfacción plena, tanto de la comunidad universitaria como de sus beneficiarios, respecto de su labor y sus resultados.
- **La calidad debe ser permanente y sostenida en el tiempo**, se debe gestionar la mejora continua, fortalecer la capacidad de análisis, autoevaluación, revisión y perfeccionamiento de los procesos y sus resultados.
- **La calidad se debe asegurar**, para lo cual se requiere de metodologías y mediciones objetivas que permitan su seguimiento, control, análisis y evaluación.



#### IV FUENTES DE FINANCIAMIENTO

La institución aprueba y otorga financiamiento de acuerdo al plan operativo anual (POA) y al conjunto de iniciativas comprometidas por las diversas unidades en la línea de la mejora continua. La institución fomenta la participación en fondos concursables conducentes a conseguir recursos que tengan como objetivo profundizar su gestión de calidad y mejora continua.

#### V SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La política de calidad y mejora continua se despliega a nivel institucional mediante las Políticas, Planes de Desarrollo y Estratégicos, Modelos y Sistemas de gestión.

Se establece para su control y seguimiento un conjunto de metas, indicadores, plazos, responsables y presupuesto asociados, que se verifican y priorizan en períodos quinquenales estratégicos y luego llevan la operación en los planes operativos anuales POAs en sus niveles de logro.

Por su parte los mecanismos que permitirán la evaluación de la cultura de calidad, determinando su madurez y resultados, se encuentran descritos en los documentos propios del Sistema de Gestión de Mejora Continua en adelante SGMC.

#### VI ANEXOS

La presente política se complementa con los siguientes anexos:

- Sistema de Gestión de la Mejora Continua SGMC-UFT
  - 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.
- Proceso de evaluación de desempeño.
- Modelo de planificación estratégica y mecanismos de control y seguimiento de los POA
- Ley N°20.129
- Ley N°21.091.
- Los criterios de acreditación de la CNA a nivel institucional, de carreras de pregrado y programas de postgrado y especialidades médicas y odontológicas.