



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

UNIDAD DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD  
MGU/AAR/RMLI/pzm

**APRUEBA POLITICA DE LA CALIDAD  
UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO, REVISION 7, CODIGO  
E-10000000-001**

**CONCEPCIÓN, 27 de marzo 2024**

**DECRETO UNIVERSITARIO EXENTO N° 2691**

**VISTOS:** Las atribuciones que me confieren la Ley N°18.744 de 1988, el Decreto con Fuerza de Ley N°1 de 1989 del Ministerio de educación y el decreto Supremo N°260 de 2018 del mismo Ministerio, lo establecido en el decreto Exento Universitario N°2115 de 2012 y lo dispuesto en la Resolución NO IO de 2017 de la Contraloría General de la República, lo establecido por la norma ISO 9000:2005 Sistema de gestión de la calidad—Conceptos y Vocabulario ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – requisitos ISO 19011:2022 Directrices para la auditoria de los sistemas de Gestión de la calidad y7o ambiental, Nch-ISO 9001-2015, el decreto Universitario Exento N°01 de 2014, la norma ISO 9001:2015, Requisito 5.2.1., Ley 20.129 de 2006, Ley 21.091 de 2018, la Ley 21.094 de 2018, Artículo 3 de la Ley N°19.880

**CONSIDERANDO:**

1. La necesidad de contar formalmente con una política de la calidad de Universidad del Bio-Bío, acorde a los actuales desafíos de gestión de la educación superior, según normas internacionales en materia de calidad.
2. Las exigencias establecidas en el Plan General de desarrollo Universitario años 2020-2029.
3. Las exigencias del sistema de acreditación.

**DECRETO: APRUÉBASE LA POLÍTICA DE LA  
CALIDAD UNIVERSIDAD DEL BIO-BIO,  
REVISIÓN 7 CODIGO E-10000000-001.**

|  |
|--|
| <b>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</b><br>RECTORÍA |
|--|



|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <br>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO      |   | <b>POLÍTICA DE LA CALIDAD<br/>UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO</b>   |  |
| <b>REVISIÓN<br/>07</b>  |   | <b>CÓDIGO<br/>E-10000000-001</b>                            |  |
| Elaboró: Coordinadora Departamento de Normalización y Certificación<br>Nombre: Marisela Fonseca Fuentes<br>Fecha: | Revisó: Coordinador General de Aseguramiento de la Calidad<br>Nombre: Pedro Campos Soto<br>Fecha: | Aprobó: Rector<br>Nombre: Benito Umaña Hermosilla<br>Fecha: |  |

Este documento ha sido elaborado por el Departamento de Normalización y Certificación en conjunto con la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, bajo lo establecido en el Instructivo Formulación y aprobación de Políticas I-30004000-004.

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos fundamentales sobre los cuales se despliegan las acciones de gestión de la calidad desarrolladas por la Universidad del Bío-Bío que permitan asegurar su capacidad de autorregulación y su orientación a propósitos.

### 2. ALCANCE

La presente Política de Calidad es aplicable a todas las funciones, ámbitos y procesos del quehacer institucional.

### 3. DEFINICIONES

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Aseguramiento de la calidad</b>                     | : | Conjunto de acciones, orientaciones y prácticas que llevan a cabo las Instituciones de Educación Superior y las agencias externas de evaluación y acreditación con el fin de resguardar la calidad de la formación que se imparte, y otorgar garantía pública de ella a la sociedad.  |
| <b>Autorregulación</b>                                 | : | Capacidad de cumplir sostenidamente con sus propósitos y asegurar la calidad de sus procesos a través de políticas y mecanismos que son aplicados de manera sistemática y conducen al mejoramiento continuo de sus resultados.  |
| <b>Cultura de la Calidad</b>                           | : | Conjunto de valores, creencias y expectativas, prácticas y compromisos con la calidad, compartidos y aplicados por la comunidad en todos los ámbitos del quehacer de la institución, que se apoyan en elementos y procesos estructurales y de gestión, y que conducen al mejoramiento continuo y progreso de las Instituciones de Educación Superior, la autorregulación y transparencia del sistema de educación superior. |
| <b>Gestión de la calidad</b>                           | : | capacidad de la institución para optimizar las consistencias interna y externa, en función de propósitos institucionales, mediante una evaluación sistemática de insumos, procesos y productos, de la identificación de factores de calidad y de restricciones endógenas y exógenas, así como de las características del entorno.   |
| <b>Mejora Continua</b>                                 | : | Proceso permanente de evaluación, retroalimentación y ajuste del quehacer de la institución, con el propósito de incrementar la calidad. La mejora continua en una organización evidencia su compromiso con el desarrollo de una cultura de calidad.  |
| <b>Modelo de Gestión de la Calidad Integral (MGCI)</b> | : | Corresponde al marco de gestión de la Universidad del Bío-Bío, que permite visualizarla integralmente y, de este modo, promover una cultura de autorregulación y mejora continua, desarrollando las condiciones para el cumplimiento de los propósitos institucionales.   |
| <b>Proyecto</b>  | : | Contempla al menos el Estatuto de la Universidad, la Visión y Misión  |



|   |  |
|---|--|
| <b>Institucional</b>  | Institucional, el Plan General de Desarrollo Universitario (PGDU), el Modelo Educativo y las Políticas Generales, entre otros.   |
| <b>Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Bío-Bío (SGC-UBB)</b> | : Es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos utilizados por la Institución para asegurar que su servicio educativo cumpla con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios y usuarias y grupos relevantes de interés. |

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, Requisito 5.2.1
- Plan General de Desarrollo Universitario 2020-2029
- Ley 20.129 de 2006, que establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad, donde se establece el desarrollo de políticas que promuevan la calidad, pertinencia, articulación, inclusión y equidad en el desarrollo de las funciones de las Instituciones de Educación Superior
- Ley 21.091 sobre Educación Superior, que establece nuevos lineamientos y requerimientos, a partir de criterios y estándares para los procesos de acreditación de las Instituciones de Educación Superior, así como de carreras y programas de pregrado y postgrado, especialidades médicas y odontológicas
- Ley N°21.094 sobre Universidades Estatales, que establece un marco jurídico que permite a las Universidades del Estado fortalecer sus estándares de calidad académica y de gestión institucional
- Decreto con Fuerza de Ley N°1 de año 1989 del Ministerio de Educación (y/o la normativa que lo reemplace), que establece los Estatutos de la Universidad del Bío-Bío y los objetivos de la institución.

#### 5. MODO DE OPERACIÓN: POLÍTICA DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

La Universidad del Bío-Bío entiende la *Calidad* como el mejoramiento continuo de los procesos de: Formación, Investigación, Innovación, Creación y Vinculación con el Medio; así como Procesos Estratégicos y de Apoyo, la que se logra de manera sistemática y colaborativa, cumpliendo con criterios y estándares pertinentes, para generar resultados, beneficios e impactos que satisfagan las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y nuestros grupos de interés, en el cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales, declarados en el Plan General de Desarrollo Universitario.

Nos comprometemos a ofrecer educación superior de calidad, orientada al desarrollo integral de nuestras y nuestros estudiantes, la generación de conocimiento y la contribución al bienestar de la sociedad. En este sentido, la Política de la Calidad establece los lineamientos fundamentales que permiten consolidar la capacidad de autorregulación y mejora continua, para el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional, en la búsqueda de la excelencia.

Para respaldar este compromiso, la Institución considera:

- a. La comprensión y satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros estudiantes, proporcionando programas académicos pertinentes al territorio, infraestructura adecuada y servicios de apoyo efectivos.
- b. La búsqueda de la excelencia en el quehacer institucional, fomentando la actualización constante de nuestro personal académico y administrativo, generando un ambiente de trabajo adecuado, en el cual todos y todas se involucren en el logro de los objetivos definidos.
- c. La implementación y mantención del Modelo de Gestión de la Calidad Integral (MGCI)
- d. La mantención del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad del Bío-Bío basado en la norma ISO 9001:2015, su alcance, los requisitos normativos aplicables, y su mejora continua
- e. El desarrollo de una cultura de la calidad que traspase todos los niveles decisionales y operacionales en todo su quehacer.
- f. El reconocimiento externo en temas de aseguramiento de la calidad institucional.

#### 6. RESPONSABILIDADES

E/la rector/a y las autoridades superiores de la Universidad del Bío-Bío se comprometen a proporcionar los recursos necesarios y a liderar la implementación eficaz de la Política de Calidad en toda la Universidad.



La implementación y evaluación de la Política de la Calidad es llevada a cabo por la Unidad de Aseguramiento de la Calidad, liderada por el/la Coordinador/a General de Aseguramiento de la Calidad, en estrecha colaboración con el Departamento de Normalización y Certificación.

**7. PLAZO DE REVISIÓN**

La presente Política de Calidad tendrá una evaluación anual a través del procedimiento denominado "Revisión por la UBB" (P-30004000-007).

**8. ANEXOS**

No aplica.

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

| Rev. | Fecha      | Página         | Motivo   |
|------|------------|----------------|--|
| 00   | 11/12/2008 | Todo documento | el Versión inicial   |
| 01   | 27/08/2009 | 1              | Se modifica formato del encabezado según I-30004000-001  |
| 02   | 04/10/2010 | 1              | Se incorporó en el primer párrafo "ISO 9001:2008".   |
| 03   | 01/03/2012 | 1              | Se agrega "Control de Cambios" a este documento.   |
| 04   | 02/09/2015 | 1              | Se modificó el código de la Política de Calidad desde el centro de costo 30000000 al 10000000. Se modificó el alcance del punto 1 haciéndolo extensivo a los procesos de Postgrado, Formación Continua e Investigación y Extensión. Se modificó en el punto 6 "empresas contratistas" por "empresas proveedoras de productos y servicios". Se modificó el texto del presente documento utilizando lenguaje inclusivo según los principios de la Norma Chilena NCh 3262-2012 "Sistemas de Gestión - Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal" |
| 05   | 22/12/2017 | 1              | Se incorporó en el primer párrafo "ISO 9001:2015"  |
| 06   | Xx/03/2024 | Todo documento | el Se actualiza la política al nuevo contexto normativo del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.   |

**COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE.**

**BENITO ELIOT  
UMANA  
HERMOSILLA**

Firmado digitalmente por  
BENITO ELIOT UMANA  
HERMOSILLA  
Fecha: 2024.03.27 16:53:00  
-03'00'

**Dr. BENITO ELIOT UMAÑA HERMOSILLA  
RECTOR**