



UNIVERSIDAD DE LOS LAGOS

DECRETO UNIVERSITARIO N° 1909

OSORNO, 20 JUL. 2015

REF.: MODIFICA D.U. N°1677 DEL 11/06/2010 que Aprueba "Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la Universidad de Los Lagos" y deróguese el D.U. N°2827 del 14/09/2011 "Documento de apoyo para la elaboración de planes operativos bienales departamentales y de escuela".

Con esta fecha, la Rectoría, de la Universidad de Los Lagos, ha expedido el siguiente Decreto:

VISTOS:

1. LEY 19.238 de 30 de agosto de 1993.
2. D.F.L N°1 de 5 de agosto de 1994, MINEDUC.
3. D.S. N° 496 de 13 de septiembre 2013, MINEDUC
4. Sesión N°4, del 22 de abril de 2010, Consejo Universitario, Aprueba documento Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad de Los Lagos.
5. D.U.:1677 del 11 de junio de 2010 "Aprueba Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la Universidad de Los Lagos".
6. Extracto de Acta Consejo Universitario del 09/04/2015, Aprueba Ajuste del Modelo de Aseguramiento de la Calidad.

CONSIDERANDO:

1. La necesidad de desplegar el sistema institucional de aseguramiento de la calidad en todos los niveles de formación que se imparten: Pregrado PSU, Formación Técnica y Postgrado.
2. Que la Universidad realiza su Planificación Estratégica a través del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, en el que se expresan de manera explícita objetivos relacionados con el incremento de estándares de calidad académica, que deben operacionalizarse a través de las Unidades Académicas, fundamentalmente a través de planes de calidad y planes de desarrollo.
3. La necesidad de mejorar los desempeños de las Unidades Académicas - tanto de los Departamentos Académicos como de las Escuelas - y asegurar la calidad en docencia de pre y postgrado; aumentar y mejorar la producción científica, tecnológica, artística, y/o la oferta de formación profesional.

DECRETO:

APRUEBASE, Ajuste al Sistema de Aseguramiento de la Calidad, de la Universidad de Los Lagos.

Título primero

Disposiciones generales

Calidad Universitaria

La Universidad de Los Lagos ha declarado como valor, el compromiso con la Calidad. Ello significa cautelar el cumplimiento de sus propósitos declarados en todas las funciones universitarias. Se

CAMPUS OSORNO

Av. Fuchslocher 1305
Teléfono 56 (64) 333 000
Fax 56 (64) 333 774
Osorno, Chile
www.ulagos.cl

CAMPUS PUERTO MONTT

Camino a Chiquihue, Km 6
Teléfono 56 (65) 322 536
Puerto Montt, Chile
www.puertomontt.ulagos.cl

CAMPUS SANTIAGO

República 517, Barrio Universitario
Teléfono 56 (02) 675 3057
Santiago, Chile
www.santiago.ulagos.cl



busca garantizar que los servicios universitarios respondan a las especificaciones y a los requerimientos de la comunidad universitaria y del entorno. Además, toma en cuenta las orientaciones y definiciones nacionales e internacionales sobre calidad. Finalmente desarrolla procesos de rendición de cuentas donde transparenta con la sociedad y sus usuarios los resultados e impactos alcanzados.

Aseguramiento de Calidad

El Sistema de Aseguramiento de Calidad se define como un conjunto de procesos y elementos en interacción que le permiten a la Universidad implementar en sus servicios acciones de mejora que redituarán en una mejor calidad de los mismos. Considera sistemas de retroalimentación, tanto internos como externos, tendientes a fortalecer los ciclos de mejoramiento continuo en todos los niveles organizacionales, tanto en el ámbito de las unidades académicas como administrativas.

El concepto aseguramiento implica disponer de políticas y mecanismos institucionales, consistentes interna y externamente que permitan presentar evidencias de su aplicación sistemática. Su implementación debe expresarse en resultados e impactos que permiten avanzar de manera sostenida a la institución en la consecución de su misión y visión.

Título segundo

De los Objetivos del Sistema de Aseguramiento de Calidad

La Universidad de Los Lagos declara, en su Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, el compromiso con la calidad como parte de sus valores institucionales. Ese compromiso se traduce en buscar y fomentar mejores niveles de calidad en el desarrollo de su quehacer académico, tanto en el ámbito de la docencia de pregrado y postgrado, como en la investigación científica, transferencia tecnológica y la vinculación con el medio. El eje central de este compromiso es con los estudiantes, hacia donde se enfocan todos los esfuerzos institucionales, con el fin de que sus egresados cuenten con una formación sólida, acorde a los requerimientos y necesidades de la sociedad.

Bajo el contexto anterior los objetivos del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Universidad de Los Lagos son:

1. Consolidar una cultura de calidad a través de procesos de autoevaluación permanentes en todos sus programas académicos y participación en instancias de acreditación externa.
2. Desarrollar mecanismos que aseguren calidad en todas las actividades de la institución: docencia, gestión institucional, investigación y vinculación con el medio.
3. Garantizar óptimos niveles de calidad en todos los procesos institucionales.

Título Tercero

De la Estructura del Sistema de Aseguramiento de Calidad

El Sistema de Aseguramiento de Calidad se estructura en seis niveles del quehacer institucional:

1. **Políticas:** se refiere al conjunto organizado de valores, principios y objetivos de mediano y largo plazo que establecen criterios de calidad en el quehacer universitario. Estas políticas son el marco de referencia de los procesos decisionales de la institución. Algunos de los

CAMPUS OSORNO

Av. Fuchslocher 1305
Teléfono 56 (64) 333 000
Fax 56 (64) 333 774
Osorno, Chile
www.ulagos.cl

CAMPUS PUERTO MONTT

Camino a Chiquihue, Km 6
Teléfono 56 (65) 322 536
Puerto Montt, Chile
www.puertomontt.ulagos.cl

CAMPUS SANTIAGO

República 517, Barrio Universitario
Teléfono 56 (02) 675 3057
Santiago, Chile
www.santiago.ulagos.cl



criterios institucionales de calidad son: relevancia, integridad, efectividad, pertinencia, evaluación permanente, eficiencia, eficacia y estandarización de procesos en campus y sedes universitarias.

2. **Mecanismos y procedimientos:** se refiere al establecimiento de métodos o sistemas estructurados para ejecutar las políticas o lineamientos establecidos en ellas. Estos mecanismos pueden traducirse en estructuras, unidades, reglamentos, instructivos, sistemas de información, mecanismos de sistematización y monitoreo, entre otros. Deben ser consistentes y capaces de operacionalizar los criterios de calidad para asegurar resultados satisfactorios.
3. **Recursos:** Se relaciona con los recursos humanos, financieros, físicos, materiales, y tecnológicos necesarios para operar los procesos y mecanismos institucionales de acuerdo a lo declarado en los propósitos de proyecto universitario Universidad de Los Lagos.
4. **Actividades:** se refiere al conjunto de acciones planificadas en plazos acotados y con recursos específicos, que se realizan para implementar los mecanismos de aseguramiento de calidad.
5. **Resultados:** se refiere a los logros que resultan de la implementación de mecanismos de aseguramiento de calidad y a sus impactos en los beneficiarios tanto internos como externos. Pueden representarse en bienes y servicios entregados, en mejoras en indicadores, entre otros.
6. **Retroalimentación:** se refiere al proceso de evaluación permanente a partir de los resultados obtenidos de la implementación de políticas y permite la mejora continua y el aprendizaje institucional.

Para el funcionamiento del Sistema de Aseguramiento de Calidad, la Universidad cuenta con dos instrumentos de planificación que tienen rango de política, en tanto definen lineamientos de largo y mediano plazo, éstos son: el Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PEDI) y el Plan de Mejora Institucional.

A mediano plazo se cuenta con dos instrumentos de planificación para el ámbito académico: el Plan de Desarrollo de las Unidades académicas y Plan de Mejora de programas de pregrado y postgrado.

Al corto plazo la institución cuenta con los Planes de Calidad de las Unidades académicas y administrativas y los Compromisos de Desempeño que suscriben los académicos.

Título Cuarto

De los Instrumentos para Desplegar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad

El sistema de Aseguramiento de la Calidad posee distintos instrumentos que permiten planificar de manera consistente y sistemática su avance en la obtención de mejores resultados que permitan mejorar los niveles de calidad ofrecidas de manera continua. Estos instrumentos toman como referencia obligada los valores, objetivos y metas propuestos en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional para cautelar la consolidación del proyecto institucional.

Instrumentos de planificación de largo plazo de carácter estratégico:

- **Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI):** Plan de largo plazo, concebido para que una organización declare su proyecto de desarrollo y de futuro en base a una misión

CAMPUS OSORNO

Av. Fuchslocher 1305
Teléfono 56 (64) 333 000
Fax 56 (64) 333 774
Osorno, Chile
www.ulagos.cl

CAMPUS PUERTO MONTT

Camino a Chiquihue, Km 6
Teléfono 56 (65) 322 536
Puerto Montt, Chile
www.puertomontt.ulagos.cl

CAMPUS SANTIAGO

República 517, Barrio Universitario
Teléfono 56 (02) 675 3057
Santiago, Chile
www.santiago.ulagos.cl



particular con una serie de valores que le son propios. Este instrumento identifica entre algunos de sus elementos fundamentales: diagnóstico estratégico, focos de desarrollo, objetivos estratégicos, metas, responsables y recursos para la implementación de acciones que le permiten avanzar en el cumplimiento de su misión.

- **Plan de Mejora Institucional:** Instrumento de planificación que identifica fortalezas y debilidades que han sido detectadas por la institución en el marco de un proceso de autoevaluación con fines de acreditación ante la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). También incorpora las observaciones que efectuó la CNA producto del proceso de evaluación externa. Establece áreas de mejora, objetivos, indicadores específicos, recursos, responsables y plazos para su cumplimiento.
- **Plan de Inversiones institucional.** Establece, del punto de vista presupuestario, los recursos que la institución debe disponer para asegurar el cumplimiento de su plan estratégico de desarrollo institucional, plan de mejora y planes de desarrollo de las unidades académicas y administrativas. También existirá un plan de inversiones para las Unidades Académicas que cautele la implementación de su plan de desarrollo y cumplimiento de planes de mejora de las carreras sometidos a procesos de autoevaluación con fines de acreditación.

Instrumentos de planificación de mediano plazo de carácter estratégico:

- **Plan de Desarrollo.** Es un instrumento de carácter estratégico donde los Departamentos, Escuelas, Centros y Carreras definen su misión, visión, valores institucionales, diagnóstico estratégico disciplinar (FODA), ejes disciplinares y objetivos de desarrollo. Su horizonte temporal es de tres años.
- **Plan de Mejora de los Programas.** Instrumento que define las mejoras que las carreras (PSU y técnicas) y programas de postgrado deben desarrollar luego de haber realizado su proceso de autoevaluación. Deben referirse por componente a las debilidades y fortalezas encontradas en el proceso de autoevaluación, identificando las acciones de mejoramiento, las metas por cada año, los recursos asociados y responsables.

Instrumentos de Planificación de corto plazo de nivel operativo:

- **Plan de Calidad.** Es un instrumento de planificación operativa, de corto plazo, anual, que define las metas y actividades para cada unidad académica y administrativa, respondiendo a los objetivos operativos del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional, al Plan de Mejora Institucional y a los Planes de Desarrollo en el caso de las Unidades Académicas (Departamentos, Escuelas, Centros, Carreras de Pregrado y Programas de postgrado). El Plan de Calidad asegura la coherencia y sinergia entre los instrumentos de planificación utilizados por la institución. La estructura del Plan de Calidad contiene por componente objetivos operativos del PEDI, metas (vinculadas a indicadores), medios de verificación, actividades a desarrollar y recursos asociados (humano, material y financiero).
- **Compromisos de Desempeño de los académicos.** Es un instrumento de carácter individual donde los académicos definen sus desafíos en docencia, productividad

CAMPUS OSORNO

Av. Fuchslocher 1305
Teléfono 56 (64) 333 000
Fax 56 (64) 333 774
Osorno, Chile
www.ulagos.cl

CAMPUS PUERTO MONTT

Camino a Chiquihue, Km 6
Teléfono 56 (65) 322 536
Puerto Montt, Chile
www.puertomontt.ulagos.cl

CAMPUS SANTIAGO

República 517, Barrio Universitario
Teléfono 56 (02) 675 3057
Santiago, Chile
www.santiago.ulagos.cl



científica, vinculación con el medio y gestión institucional para contribuir al cumplimiento del Plan de Desarrollo y al Plan de Calidad anual de sus unidades académicas.

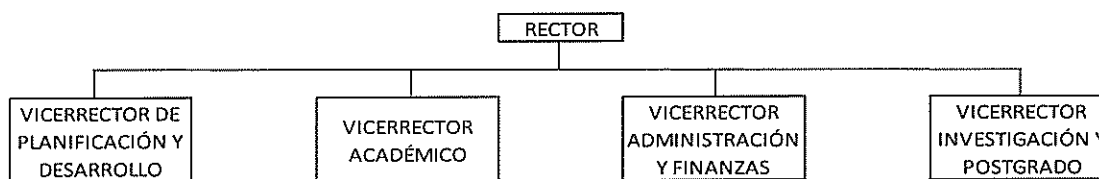
Características	Periodicidad	Instrumentos				
		Institución	Departamento, Escuela, Centro	Unidades Administrativas	Carrera o Programa de Postgrado	Académico
Estratégico para la Institución	2013-2018 (Quinquenal) Largo Plazo	PEDI Plan de Mejora Institucional Plan de Inversiones.				
Estratégico para el desarrollo de Unidades académicas y Administrativas	2015-2018 (Trienal) Mediano Plazo		Planes de Desarrollo de las Unidades académicas y Administrativas (Direcciones Centrales) Planes de Inversión		Planes de Mejora de programas de pregrado y postgrado.	
Operativo	2015 (Anual) Corto Plazo		Planes de Calidad de las Unidades académicas.	Planes de Calidad de las Unidades administrativas.	Plan de Calidad de Programas.	Compromisos de Desempeño de los Académicos.

Tabla 1. Identificación de los instrumentos para el Despliegue del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Titulo Quinto

De la Organización institucional para el Aseguramiento de Calidad

1. El Comité de la Calidad del gobierno universitario es la organización básica para la realización y el despliegue del sistema de aseguramiento de la calidad en la Universidad.
2. En el comité de calidad del equipo directivo participan el Rector y los Vicerrectores, y se organiza al nivel central con el fin de garantizar la participación directa de los órganos de dirección de la Universidad, en la implementación de las políticas, planes y directrices de Calidad.



CAMPUS OSORNO

Av. Fuchslocher 1305
 Teléfono 56 (64) 333 000
 Fax 56 (64) 333 774
 Osorno, Chile
www.ulagos.cl

CAMPUS PUERTO MONTT

Camino a Chingihue, Km 6
 Teléfono 56 (65) 322 536
 Puerto Montt, Chile
www.puertomontt.ulagos.cl

CAMPUS SANTIAGO

República 517, Barrio Universitario
 Teléfono 56 (02) 675 3057
 Santiago, Chile
www.santiago.ulagos.cl



Coherente con la estructura de niveles del Sistema de Aseguramiento de Calidad, se define la participación de los actores institucionales que planifican, implementan, monitorean y evalúan el funcionamiento de mecanismos de aseguramiento de calidad. Esta participación se realizará a través de la *Comisión Institucional de Aseguramiento de la Calidad*. Esta comisión estará conformada por:

- Vicerrectoría de Planificación y Desarrollo.
- Dirección de Aseguramiento de la Calidad.
- Unidades de Aseguramiento de la Calidad de Campus y Sedes.
- Unidades de Control de Gestión de la Vicerrectorías Académicas y de Administración y Finanzas.

Funciones

- Promover y consolidar la cultura de la calidad y de la autoevaluación, como condición fundamental para autorregular y retroalimentar los procesos académicos en los ámbitos del pregrado y postgrado.
- Proponer políticas, mecanismos y estrategias de aseguramiento de la calidad en los programas de pregrado y posgrado, sobre la base de referentes nacionales e internacionales.
- Evaluar los resultados de las políticas y mecanismos institucionales para el mejoramiento de los distintos procesos institucionales.
- Hacer seguimiento de los procesos de autoevaluación efectuados por las unidades académicas y sus cumplimientos y resultados.
- Evaluar los cumplimientos y resultados obtenidos de los planes de mejora institucional y de las carreras y programas.
- Efectuar seguimiento y evaluar los resultados obtenidos en los planes de calidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**ARTURO CASTRO WINKLER
CONTRALOR**

OGA/ACW/MEGP/MBR/JTI



**OSCAR GARRIDO ALVAREZ
RECTOR**

DISTRIBUCIÓN:

Rectoría/Contraloría Interna /Vicerrectoría Planificación/Vicerrectoría de Administración y Finanzas/ Vicerrectoría Académica / Vicerrectoría de Investigación/Vicerrectoría Campus Pto. Montt/ Vicerrectoría Campus Santiago/Dirección de Gestión de Desarrollo Humano / Dirección de Finanzas/ Dirección de Docencia y Pregrado / Dirección Académica Pto. Montt / Campus Santiago/Sede Chiloé/Oficina de Partes.

CAMPUS OSORNO

Av. Fuchslocher 1305
Teléfono 56 (64) 333 000
Fax 56 (64) 333 774
Osorno, Chile
www.ulagos.cl

CAMPUS PUERTO MONTT

Camino a Chinguíhue, Km 6
Teléfono 56 (65) 322 536
Puerto Montt, Chile
www.puertomontt.ulagos.cl

CAMPUS SANTIAGO

República 517, Barrio Universitario
Teléfono 56 (02) 675 3057
Santiago, Chile
www.santiago.ulagos.cl