



REPÚBLICA DE CHILE  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE  
PRORRECTORÍA

EXENTO

**APRUEBA REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO  
ORGÁNICO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

**SANTIAGO, 13 ABR 2011 002407**

**VISTOS:** El D.F.L. N° 149, de 1981, del Ministerio de Educación, y la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el 17 noviembre de 2006 fue publicada la Ley N° 20.129 que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, con el objeto de fomentar y dar garantía pública de la calidad de sus instituciones y sus programas académicos.

2. Que, actualmente la Universidad de Santiago de Chile ha definido evolucionar en materia de la calidad y mejoramiento continuo, implementando un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2008, el que se certificará mediante un proceso paulatino de incorporación de las unidades académicas y administrativas.

3. Que, aquellas unidades que aún no sean incorporadas a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, igualmente deben instalar la estructura organizacional y cumplir con las funciones establecidas en este reglamento, según corresponda.

4. Que, la Rectoría ha establecido que el Sistema de Gestión de la Calidad debe estar certificado a nivel Universidad a más tardar el año 2015.

**RESUELVO:**

Apruébase el Reglamento de Funcionamiento Orgánico para la Gestión de la Calidad:

**I. DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1:** La Calidad en la Universidad es responsabilidad de todos quienes realizan actividades en cualquiera de sus unidades académicas (Facultades, Departamentos, Escuelas y Programas), Unidades Administrativas, Centros e Institutos.

La Universidad de Santiago de Chile establece una estructura y órganos calificados para asegurar la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del cual es posible la mejora continua de la calidad de los diferentes servicios y productos que se proporcionan a los clientes y demás partes interesadas.

Para ello, se establecen los siguientes órganos con competencias directas en materia de Gestión de la Calidad:

1. Un Consejo de la Calidad.
2. Una Dirección de Calidad y Sistemas.

Adicionalmente, se establecen los siguientes roles en una labor asesora:

3. Un Coordinador de la Calidad en cada Facultad
4. Un Coordinador de la Calidad en cada Unidad Mayor Administrativa
5. Un Encargado de la Calidad por cada Unidad Académica.
6. Un Encargado de la Calidad por cada Unidad Administrativa.

Los roles y órganos antes mencionados no forman parte de la Estructura Orgánica de la Universidad, sólo la Dirección de Calidad y Sistemas creada por Resolución N° 4015 de 2007, y las personas designadas cumplirán las responsabilidades asignadas en este reglamento, independientemente de otras responsabilidades que pudiera tener asignadas.

**ARTÍCULO 2:** Los principios sobre los que deben operar las funciones de los distintos componentes organizacionales mencionados son:

- a) *Buscar la imparcialidad en la interpretación de los resultados.* Los resultados de la evaluación de aspectos estratégicos o críticos de variables asociadas a la Calidad, deben ser revisados por agentes distintos a quienes han realizado las actividades que dan origen a las variables o indicadores evaluados. Esto sin perjuicio de la autoevaluación que debe existir en las entidades.
- b) *Evitar los conflictos de interés.* Las personas deben evitar calificar o hacer auditorías a procesos que le podrían atañer directamente.
- c) *Garantizar la continuidad del conocimiento y el aprendizaje institucional.* Esto implica asegurar que la maduración de capacidades institucionales sea un proceso continuo y acumulativo, que se considere una distribución de funciones y una distribución del conocimiento, que permita la permanencia de éste en la unidad en caso de la ausencia de una persona y una implementación de sistemas de registro eficaces.

## II. DEL RECTOR

**ARTÍCULO 3:** Será responsabilidad del Rector establecer y aprobar la política de la calidad institucional, llevar a cabo la revisión por la Rectoría del Sistema de Gestión de la Calidad y designar al Representante de la Rectoría para la Calidad.

## III. DEL REPRESENTANTE DE LA RECTORÍA PARA LA CALIDAD

**ARTÍCULO 4:** El Representante de la Rectoría para la Calidad, será designado por el Rector como coordinador del Sistema de Gestión de Calidad con responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Informar al Rector sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.
- d) Asegurar que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga actualizada.
- e) Gestionar y difundir la programación anual de auditorías internas
- f) Convocar a revisión por la Rectoría del Sistema de Gestión de la Calidad y preparar informe consolidado de los avances del Sistema a nivel de unidades.
- g) Asegurar la identificación y control de los servicios no conformes, así como del análisis de las no conformidades internas.
- h) Revisar las modificaciones del Manual de la Calidad, de acuerdo a las necesidades del Sistema.

- i) Velar por el establecimiento de los objetivos de la calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- j) Formular y controlar la debida ejecución de los Acuerdos de servicio que se establezcan entre el Sistema de Gestión de la Calidad y unidades de la Universidad que no estén incorporadas en el alcance del mismo.

#### IV. DEL CONSEJO DE LA CALIDAD

**ARTÍCULO 5:** El Consejo de la Calidad de la Universidad es un organismo de carácter asesor, dependiente del Rector, a cargo de proponer políticas y acciones orientadas a la Gestión de la Calidad de los diferentes servicios entregados por la Institución.

**ARTÍCULO 6:** El Consejo estará integrado por los siguientes miembros:

- a) El Prorector
- b) El Director de Calidad y Sistemas
- c) El Representante de la Rectoría para la Calidad
- d) Dos Directivos Superiores
- e) Un representante de cada Facultad
- f) Un miembro de unidades académicas no adscritas a Facultades
- g) Un representante de las unidades de soporte técnico
- h) Un miembro del estamento Académico
- i) Un miembro del estamento Estudiantil
- j) Un miembro del estamento Administrativo
- k) Un académico externo a la Universidad
- l) Un experto del sector productivo externo a la Universidad

En el Consejo de la Calidad asumirán: como Presidente, el Prorector; como Coordinador, el Director de Calidad y Sistemas; y como Secretario, el Secretario General de la Universidad, quien actuará sólo como Ministro de Fe. En ausencia del Prorector, asumirá como Presidente del Consejo el Director de Calidad y Sistemas.

**ARTÍCULO 7:** Requisitos para los consejeros electos del Consejo de la Calidad.

- a) El consejero miembro del estamento Académico deberá pertenecer a alguna de las tres más altas jerarquía académica.
- b) El consejero miembro del estamento Estudiantil deberá tener la calidad de alumno regular de esta Casa de Estudios.
- c) El consejero miembro del estamento Administrativo deberá llevar al menos dos años en la Institución y ser funcionario de planta o contrata.
- d) El consejero académico externo a la Universidad deberá tener una reconocida y amplia trayectoria en gestión institucional o en formación de pregrado y/o postgrado.
- e) El consejero experto del sector productivo externo a la Universidad deberá tener una vasta experiencia en gestión empresarial.

**ARTÍCULO 8:** De la elección o designación de los consejeros.

- a) El consejero representante de cada Facultad será nombrado por el Consejo de Facultad respectivo.
- b) Los consejeros Directivos Superiores y el consejero representante de unidades de Soporte Técnico serán designados por el Rector.
- c) El consejero miembro de unidades académicas no adscritas a Facultades y los consejeros representantes de los estamentos académico y administrativo serán elegidos mediante votación directa de entre sus pares.

La elección del consejero representante de unidades académicas no adscritas a Facultades estará a cargo del Vicerrector Académico. La organización de las elecciones de los consejeros representantes de los estamentos académico y administrativo estará a cargo de la Dirección de Calidad y Sistemas y un Tribunal Calificador de Elecciones por cada

estamento. Dichos tribunales serán dirigidos por el Secretario General de la Universidad y cada uno estará constituido por tres integrantes del estamento elegidos al azar.

- d) La elección del representante del estamento estudiantil se efectuará de acuerdo con la organización que establezca la Federación de Estudiantes.
- e) Los candidatos a consejeros externos a la Universidad serán propuestos y elegidos por el Consejo Académico.

Todos los miembros del Consejo durarán tres años como consejeros, los que podrán ser renovables, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8.

**ARTÍCULO 9:** El incumplimiento de alguno de los requisitos de elección o designación de los consejeros producirá la pérdida automática de su condición de miembro del Consejo, siendo obligación la elección o designación inmediata de su reemplazante según corresponda.

**ARTÍCULO 10:** Corresponde al Consejo de la Calidad, el desarrollo de las siguientes funciones:

- a) Proponer políticas institucionales de Gestión de la Calidad.
- b) Pronunciarse sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Sugerir modificaciones al presente reglamento.

**ARTÍCULO 11:** Serán funciones del Presidente del Consejo de la Calidad:

- a) Presidir las sesiones del Consejo
- b) Velar por el cumplimiento de los acuerdos
- c) Dirimir los empates.

**ARTÍCULO 12:** Serán funciones del Coordinador del Consejo de la Calidad:

- a) Citar a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo de la Calidad.
- b) Enviar a los miembros del Consejo la información necesaria para el desarrollo de las sesiones con al menos una semana de anticipación.
- c) Dar seguimiento y verificar que se cumplan los acuerdos tomados en las sesiones.
- d) Proveer la logística necesaria para el adecuado funcionamiento del Consejo.

**ARTÍCULO 13:** El Consejo de la Calidad sesionará ordinariamente tres veces por año o de acuerdo a la contingencia de la Gestión de la Calidad Universitaria. Las sesiones extraordinarias serán convocadas por el Presidente del Consejo o a petición de al menos un tercio de sus miembros.

**ARTÍCULO 14:** Para sesionar se requiere de, al menos, la presencia del 50% de los consejeros más el Presidente o su representante. Se emitirá voto para cada tema que requiera aprobación. El quórum para adoptar acuerdos deberá ser la mayoría absoluta de los asistentes. En caso de empate, decidirá quien presida la sesión del Consejo.

## V. DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD Y SISTEMAS

**ARTÍCULO 15:** La Dirección de Calidad y Sistemas es un organismo de coordinación central en materias de Gestión de la Calidad. Esta dirección estará a cargo de un director, que será designado por el Rector.

**ARTÍCULO 16:** Corresponde a la Dirección de Calidad y Sistemas el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Administrar y facilitar la implementación, desarrollo y mantención del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.
- b) Contribuir al desarrollo de una cultura institucional de la calidad.
- c) Asesorar y brindar apoyo técnico en materia de Gestión de la Calidad.
- d) Generar informe anual del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.

- e) Coordinar la realización periódica de estudios que permitan conocer los niveles de satisfacción de las partes interesadas de la Universidad.
- f) Gestionar el proceso de Acreditación Institucional
- g) Administrar los procesos normativos y transversales del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo su documentación.
- h) Coordinar las capacitaciones del personal en términos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- i) Realizar seguimiento a la rendición de cuentas de la gestión de las autoridades unipersonales y colegiadas de la Universidad.
- j) Realizar seguimiento de las acciones realizadas para el cumplimiento de los planes de mejora.

## **VI. DE LA DIRECCIÓN DE FACULTAD O UNIDAD MAYOR ADMINISTRATIVA Y UNIDADES DEPENDIENTES**

**ARTÍCULO 17:** Corresponde a la Dirección de Facultad o Unidad Mayor Administrativa y unidades dependientes la responsabilidad de asegurar la implementación, mantención y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

## **VII. DEL COORDINADOR DE LA CALIDAD POR FACULTAD Y UNIDAD MAYOR ADMINISTRATIVA**

**ARTÍCULO 18:** El Coordinador de la Calidad de cada Facultad o Unidad Mayor Administrativa, será designado por la autoridad máxima de la unidad, Directivo Superior correspondiente. Éste tendrá por objetivo velar por la implementación, mantención y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional en la Facultad o Unidad Mayor Administrativa y unidades dependientes.

**ARTÍCULO 19:** Corresponde al Coordinador de la Calidad, el ejercicio de las siguientes funciones, con respecto a la Facultad o Unidad Mayor y sus unidades dependientes:

- a) Mantener coordinación directa con la Dirección de Calidad y Sistemas.
- b) Asegurar de la mantención y mejora continua de los procesos – incluyendo la documentación - de su unidad en el Sistema de Gestión de la Calidad en conjunto con los encargados de la calidad de las unidades dependientes.
- c) Mantener informado a la autoridad máxima de la unidad de los avances del Sistema.
- d) Contribuir, dentro de su ámbito, al desarrollo de una cultura institucional de la calidad.
- e) Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes dentro de su unidad.
- f) Realizar el seguimiento al cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- g) Integrar la revisión del cumplimiento de los planes de mejora de las unidades dependientes.

Sin perjuicio de lo anterior, el Coordinador de la Calidad podrá asumir el rol de Encargado de la Calidad de la Facultad o Unidad Mayor Administrativa.

## **VIII. DEL ENCARGADO DE LA CALIDAD POR UNIDAD DEPENDIENTE**

**ARTÍCULO 20:** El Encargado de la Calidad será designado por el Director o Jefatura de cada unidad dependiente de Facultad o Unidad Mayor Administrativa. Éste trabajará en relación directa con el Coordinador de la Calidad, y tendrá las siguientes funciones:

- a) Coordinar la mantención y mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la unidad
- b) Llevar a cabo seguimiento periódico a los planes de mejora como resultados de los procesos de acreditación, así como de la medición de satisfacción de los clientes, cuando corresponda.

- c) Gestionar el Control de Documentos en su unidad, canalizando su elaboración, modificación y actualización con el Coordinador de la Documentación del Sistema.
- d) Realizar el seguimiento periódico a los objetivos de la calidad y a los indicadores de proceso.
- e) Proveer de información de entrada para la Revisión por la Rectoría.
- f) Analizar periódicamente la información relativa a la calidad de los procesos y proponer las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a la Dirección o Jefatura de su unidad.

## **IX. DE LAS UNIDADES DE SOPORTE TÉCNICO**

**ARTÍCULO 21:** Las Unidades de Soporte Técnico son las unidades que brindarán soporte técnico especializado en los distintos niveles en que funcionará el Sistema de Gestión de la Calidad. Dicho soporte técnico será otorgado por unidades tales como: Dirección de Estudios y Análisis Institucional, Centro de Investigación en Creatividad y Educación Superior, Unidades Técnicas Académicas y otras unidades de carácter interno o externo.

**ARTÍCULO 22:** Las funciones de las Unidades de Soporte Técnico Especializado serán:

- a) Proporcionar asesorías técnicas relacionadas a la Gestión de la Calidad.
- b) Proveer información que apoye la toma de decisiones.

## **X. DE LA PUBLICIDAD Y USO DE LA CERTIFICACIÓN**

Solo las unidades que se encuentran dentro del alcance de la certificación podrán hacer uso del certificado emitido por el órgano externo con fines publicitarios e incluso como herramienta para enfrentar la acreditación de carrera.

## **XI. DISPOSICIÓN FINAL**

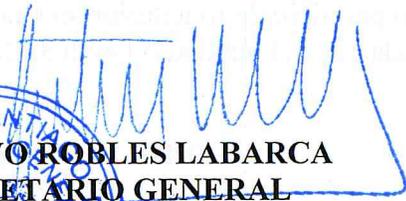
**ARTÍCULO FINAL:** Déjese sin efecto la Resolución N° 3731, de 29 de Mayo de 2008, a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

## **ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**DR. JUAN MANUEL ZOLEZZI CID – RECTOR**

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda atentamente a usted

  
**GUSTAVO ROBLES LABARCA**  
**SECRETARIO GENERAL**



JMZC/PPB/rev  
DISTRIBUCIÓN  
Rectoría  
Secretaría General  
Prorectoría  
Vicerrectorías (4)  
Direcciones Generales (2)  
Facultades (7)  
Dirección Jurídica  
Contraloría Universitaria  
Oficina de Partes  
Archivo