



Universidad
Central

SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN N° 9775

MAT.: PROMULGA ACUERDO DE LA JUNTA DIRECTIVA QUE APRUEBA SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC) DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE.

Santiago, 27 de diciembre de 2023.

VISTOS:

- 1° *La Resolución N°1411/2007 de fecha 03 de septiembre, que crea Dirección de Aseguramiento de la Calidad.*
- 2° *La Resolución N°0027/2008 de fecha 14 de enero, que crea Comisión Asesora de Aseguramiento de la Calidad.*
- 3° *La Resolución N°0328/2008 de fecha 18 de marzo, que aprueba Misión, Objetivos, Funciones, Dependencia y Estructura de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Central de Chile.*
- 4° *La Resolución N°4587/2019 de fecha 30 de septiembre, que Promulga Acuerdo de la H. Junta Directiva que aprueba el nuevo Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Central de Chile.*
- 5° *La Resolución N°5652/2023, de fecha 10 de julio, que Promulga Acuerdo de la Junta Directiva, que aprueba el traspaso de Dependencia de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, desde la Vicerrectoría de Desarrollo Institucional a la Rectoría de la Universidad Central de Chile.*
- 6° *El acuerdo N°2 adoptado por la Junta Directiva, en la Sesión Ordinaria N°779, de fecha 07 de noviembre de 2023, que aprueba en forma unánime la propuesta del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad Central de Chile.*
- 7° *Las facultades conferidas en el Estatuto Orgánico de la Corporación.*

RESUELVO:

- 1° *Promúlgase el acuerdo N°2 adoptado por la Junta Directiva, en la Sesión Ordinaria N°779, de fecha 07 de noviembre de 2023, que aprueba en forma unánime el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la Universidad Central de Chile, entendiéndose que la presentación efectuada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, forma parte de la presente Resolución.*

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


NEFTALÍ CARABANTES HERNÁNDEZ

Secretario General


SANTIAGO GONZÁLEZ LARRAÍN
Rector


FISCAL

NCH/RLR/JCS/nglf

cc: Junta Directiva - Rectoría - Fiscalía - Contraloría - Secretaría General - Vicerrectorías - Facultades y Escuelas - Sede Regional de Coquimbo - Dirección de Comunicaciones Corporativas - Dirección de Investigación y Postgrado - Dirección de Recursos Humanos - Archivo.



Universidad
Central

SECRETARÍA GENERAL

SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD SIAC

DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
19 OCTUBRE 2023



I. ANTECEDENTES

La aprobación e implementación de la Ley 21.091 sobre Educación Superior puso en vigencia modificaciones al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en nuestro país. Se trata de reformas que impactan directamente a las Instituciones de Educación Superior, en el sentido que sus certificaciones tendrán un carácter obligatorio en las nuevas Dimensiones que serán evaluadas por la Comisión Nacional de Acreditación¹.

Las Dimensiones, a su vez, se vinculan a Criterios y Estándares de Calidad mediante los cuales deberán desarrollarse los procesos de Autoevaluación y de Acreditación, tanto institucional como de carreras y programas. En este contexto, la Ley también establece siete criterios que tendrán plena vigencia desde el 1 de octubre de 2023; de ellos, cinco impactarán directamente a los procesos de nuestra Universidad, a saber, los:

1. Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario.
2. Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación de Programas de Doctorado.
3. Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación de Programas de Magíster.
4. Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación de Carreras y Programas de Pedagogía.
5. Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación de Carreras de Medicina y Odontología.

En complemento a lo anterior, se deben considerar también los criterios para la acreditación de Instituciones que imparten programas en Modalidad Virtual y combinadas en universidades.

En consideración a la Ley 21.091 y la entrada en vigencia de los nuevos Criterios y Estándares de Calidad publicados en el diario oficial (30/09/2021), las Instituciones de Educación Superior deberán considerar estos criterios y estándares en sus procesos de autoevaluación que desarrollan a partir del 1 de octubre del 2023.

En este contexto, la Universidad Central de Chile ha realizado la actualización de su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), con el propósito de aplicarlo en todos los procesos institucionales.

Los ajustes al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad que se presentan en este documento, se encuentran orientados a consolidar el modelo de calidad y de autoevaluación que la Universidad Central aplicará en sus procesos de autoevaluación en las distintas áreas y unidades del quehacer institucional. Este propósito, también incluye y aplica a las carreras y programas que no son obligatorias de acreditarse. De este modo, la Universidad se propone garantizar la promoción permanente de la Calidad como un elemento propio de su cultura institucional.

¹ Estas dimensiones son: Docencia y Resultados del proceso de formación, Gestión Estratégica y Recursos Institucionales, Aseguramiento interno de la Calidad, Vinculación con el Medio e Investigación Creación y/o Innovación.



En síntesis, los ajustes que se presentan al Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la UCEN, lo convertirán en un sistema capaz de abordar las exigencias que conlleva la reforma a la Educación Superior y el desarrollo interno institucional. Así, permitirá a la Universidad consolidar sus procesos de Aseguramiento de la Calidad, potenciar la mejora continua de sus distintas unidades y los niveles de formación de sus estudiantes, instaurando de manera permanente y sistemática la evaluación de sus procesos, tal como se señala en la Política de Calidad de la Universidad Central de Chile.²

II. PRINCIPIOS DEL ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

La Universidad Central de Chile (UCEN) entiende la Calidad Conjunto de mecanismos y atributos que permiten brindar servicios académicos, que se distinguen de manera favorable, satisfactoria, valiosa y coherente, con el propósito institucional de mejorar su proyecto educativo de manera permanente y contribuir al posicionamiento de su prestigio institucional.

En consideración a las exigencias de la CNA, los niveles de calidad se evidencian, de acuerdo al nivel de cumplimiento de los criterios y estándares que ella define y, por otra parte, en atención al grado de avance de los resultados en función de los propósitos y fines que la Universidad establece.

La Universidad Central de Chile entiende como Gestión de la Calidad al conjunto organizado de decisiones, acciones y prácticas, que persiguen la mejora continua de sus procesos y servicios. Este conjunto de prácticas, se fundan en los valores institucionales, así como en los principios en los cuales se basa la Política de Calidad de la Universidad, y ellos son:

- a) **Excelencia Académica**, la Universidad se compromete a entregar Educación Superior de Excelencia y a formar integralmente a las personas en un marco valórico, creando nuevas oportunidades a sus estudiantes y egresados; generando conocimiento en áreas selectivas y vinculando el quehacer institucional con los requerimientos de la sociedad y del país.
- b) **Centrada en el Estudiante**, ellos constituyen el centro de todas las actividades docentes, académicas y de gestión. La Universidad se propone formar profesionales de excelencia y personas integrales, en un contexto de aprendizaje inclusivo orientado a la formación académica y de crecimiento personal.
- c) **Participación**, la Política de Calidad se logra a través de la participación de la comunidad universitaria y se retroalimenta a través de la interacción con el medio y de los grupos de interés.
- d) **Transparencia**, la Política de Calidad y los resultados que se logran en su aplicación son conocidos por toda la comunidad universitaria, por las instituciones y grupos de interés con los cuales se vincula la Universidad.
- e) **Coherencia con objetivos y valores**, la Política de Calidad es coherente y se encuentra alineada con los valores, visión y misión que definen el Ser institucional, y se logra mediante la implementación del Proyecto Educativo y el Plan Estratégico Corporativo.



- f) **Probidad y Ética**, la Política de Calidad de la Universidad Central de Chile exige probidad y honestidad en la práctica de sus procesos y objetivos institucionales, en donde ambas conforman un valor distintivo que se aplica en los procesos, procedimientos y prácticas académicas, así como su medición y evaluación.
- g) **Adaptabilidad**, la Política de Calidad y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Central, son evaluados de manera periódica, con el propósito de incorporar modificaciones cada vez que se requieran.
- h) **Rendición de Cuentas**, la Política de Calidad y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, están sujetos a evaluación periódica y formal de sus procedimientos y resultados, los cuales se consideran para la gestión y la mejora de la calidad institucional.
- i) **Satisfacción**, la Universidad Central cautela la satisfacción y expectativas de los grupos de interés internos y externos, con el propósito de evaluar sistemática y permanentemente el cumplimiento de los procesos académicos y de servicios educacionales.
- j) **Mejora Continua**, la Universidad se compromete con la mejora continua de sus procesos, programas de servicios educacionales, fomentando una cultura de evaluación y de retroalimentación, de manera permanente y sistemática, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y de aplicar las acciones que correspondan.

III. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC)

1. Presentación

La Universidad Central de Chile entiende como Aseguramiento de la Calidad al conjunto de procesos y procedimientos destinados a planificar, ejecutar, evaluar y mejorar permanentemente la calidad institucional. El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad es el conjunto de reglas y principios sobre calidad, incluyendo a las unidades encargadas de orientar, acompañar, controlar, garantizar y promover la calidad en la universidad. El Aseguramiento de la Calidad se mide e interpreta mediante el logro de niveles de calidad demostrables a través de sus resultados, certificaciones y acreditaciones.

El propósito esencial del SIAC es aplicar la Política de la Calidad en su quehacer diario, fortaleciendo el desarrollo de una Cultura de Calidad, y la mejora continua de sus procesos institucionales contribuyendo al logro de la Misión, Visión y objetivos definidos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Por esta razón, el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad tiene un carácter transversal y compromete a todas las áreas, unidades y niveles, tanto de Santiago como de la Región de Coquimbo. En este contexto, considera la evaluación permanente de las funciones estratégicas y operativas, y de las dimensiones establecidas por la CNA (Docencia y Resultados del Proceso de Formación, Gestión Estratégica y Recursos Institucionales, Aseguramiento Interno de la Calidad, Vinculación con el Medio e Investigación, Creación y/o Innovación). De manera que el alcance del SIAC incorpora todos los niveles formativos, es decir, programas de pregrado, postgrado y educación continua, en sus distintas modalidades y jornadas, así como la investigación y vinculación con el medio, y las relaciones que se establecen entre ellas.



Universidad
Central

SECRETARÍA GENERAL

Este sistema, incorpora las orientaciones internas y definiciones emanadas de los marcos legales vigentes y de organismos públicos, como el Ministerio de Educación y la Comisión Nacional de Acreditación, especialmente.

En el marco de este sistema, la Gestión de la Calidad es la capacidad de la Institución para responder a los propósitos y objetivos que ella misma se impone, en el contexto social y cultural de la cual forma parte, respondiendo a las expectativas académicas y profesionales de las personas y de las instituciones del ámbito público y privado.

Para asegurar la consistencia entre el SIAC, las definiciones del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES) y los cambios y desafíos que experimente la Universidad y la Educación Superior en general, el sistema y los mecanismos que lo conforman son revisados y evaluados permanentemente para realizar los ajustes que sean necesarios, y así cumplir con los planes, programas y propósitos institucionales.

2. Objetivos

Objetivo General:

Asegurar la Calidad en la formación de los y las estudiantes en los niveles de pregrado, postgrado y educación continua de la Universidad Central de Chile, mediante la consolidación progresiva de una Cultura de Calidad, de los servicios académicos, las áreas o dimensiones de su quehacer, la investigación y la vinculación con el medio, en el marco de los procesos de mejora continua y fortalecimiento de la capacidad de autorregulación, que oriente la gestión y contribuya al logro de la Misión, Visión y propósitos institucionales.

Objetivos Específicos:

1. Promover y fortalecer el desarrollo de procesos que aseguren la Calidad en cada una de las áreas o dimensiones del quehacer institucional, que conduzcan al logro de la Misión y propósitos declarados.
2. Fomentar y fortalecer el desarrollo de procesos de evaluación sistemática de la gestión institucional, generando mecanismos de acompañamiento y de retroalimentación para la mejora continua de sus programas formativos en todos sus niveles, sedes y jornadas, conforme a los criterios y estándares definidos por la CNA.
3. Velar que las acciones de Vinculación con el Medio contribuyan en el quehacer institucional, especialmente en la formación académica.
4. Promover y fortalecer el desempeño institucional en el ámbito de la Investigación, creación y/o innovación, para el mejoramiento de la formación en pre y postgrado.
5. Fortalecer la cultura organizacional de la Calidad como un valor distintivo y transversal de nuestro quehacer institucional.



3. Resultados e Impactos

RESULTADOS ESPERADOS

- Disponer de información veraz, oportuna e íntegra para la toma de decisiones.
- Contar con una evaluación periódica y sistemática de los procesos principales en materia de docencia y gestión de pre y postgrado, investigación y vinculación con el medio, asegurando su Calidad, a través de las oportunidades de mejora que surjan.
- Contar con Planes de Mejora vigentes e implementados y anualmente evaluados, a nivel institucional y en los programas académicos en todos los niveles que ofrece la Universidad.
- Acreditar los programas de pregrado y postgrado que la Ley define como Acreditación Obligatoria.
- Avanzar en la certificación externa de los procesos de gestión que desarrolla la Institución.
- Avanzar en la evaluación y acreditación voluntaria de programas que la Ley permita.
- Avanzar de manera sostenida a una Acreditación Institucional con miras a la Excelencia.
- Contar con un Modelo de Gestión de Vinculación con el Medio, que asegure la ejecución de acciones bidireccionales, que contribuyan a los procesos formativos y realizar procesos evaluativos de las acciones de vínculo con el medio.
- Promover la vinculación entre actividades de Investigación, creación y/o innovación con la docencia y formación de pregrado y de postgrado.
- Disponer de mecanismos que permitan conocer y evaluar la percepción y satisfacción de los grupos de interés relevantes en relación con los servicios misionales de la universidad.
- Mantener a la comunidad universitaria informada sobre los resultados de los procesos de autoevaluación y mejora continua, a los grupos de interés relevantes.

IMPACTOS ESPERADOS

- Avanzar a un desempeño de Excelencia Académica de los programas que se imparten, en todos los niveles, incluyendo la investigación y vinculación con el medio.
- Avanzar a un desempeño de Excelencia en los procesos de gestión y servicios de apoyo académico a la formación, optimizando el uso de recursos y mejorando la eficiencia.
- Consolidar la Cultura de Calidad en todo el quehacer de la universidad considerando la docencia, investigación y vinculación con el medio.
- Contribuir al logro de los objetivos declarados en el Plan Estratégico Corporativo y en el Proyecto Educativo Institucional.
- Contribuir de manera permanente y sistemática al logro de los propósitos institucionales en el ámbito de la Vinculación con el Medio e Investigación, de acuerdo a los requerimientos de los diferentes grupos de interés, internos y externos.

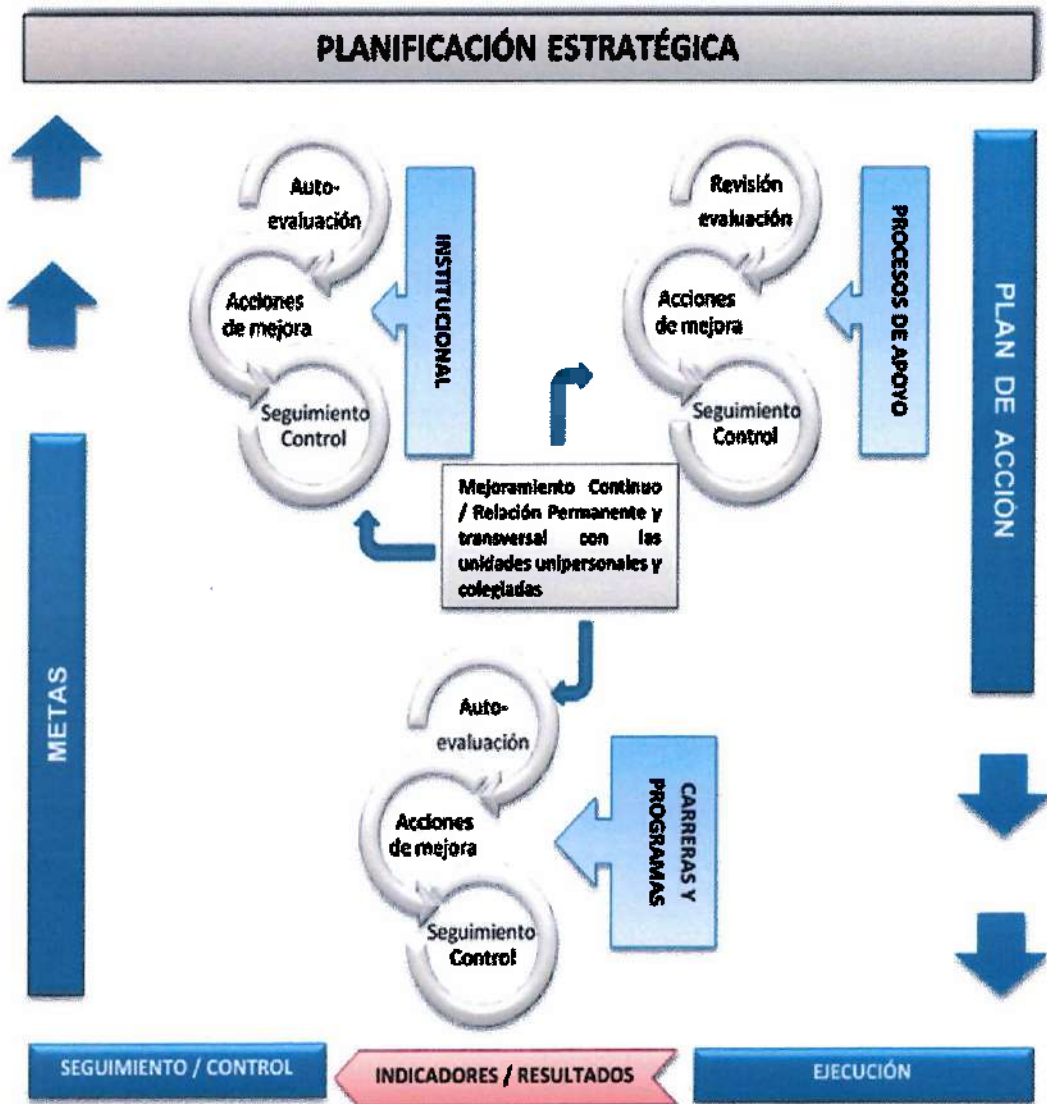
SECRETARÍA GENERAL

- Generar información del quehacer institucional, que permita mediante la evidencia y la transparencia, verificar el cumplimiento de las metas institucionales y su contribución a la mejora de la calidad, incluyendo las certificaciones y acreditaciones externas.

IV. MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL

El SIAC se implementa a través de un Modelo de Aseguramiento de la Calidad, basado en mecanismos de mejora continua, busca aplicar la Política de Calidad y de la autorregulación de la Universidad. La siguiente figura ilustra la interacción de los procesos dentro de su mejora continua:

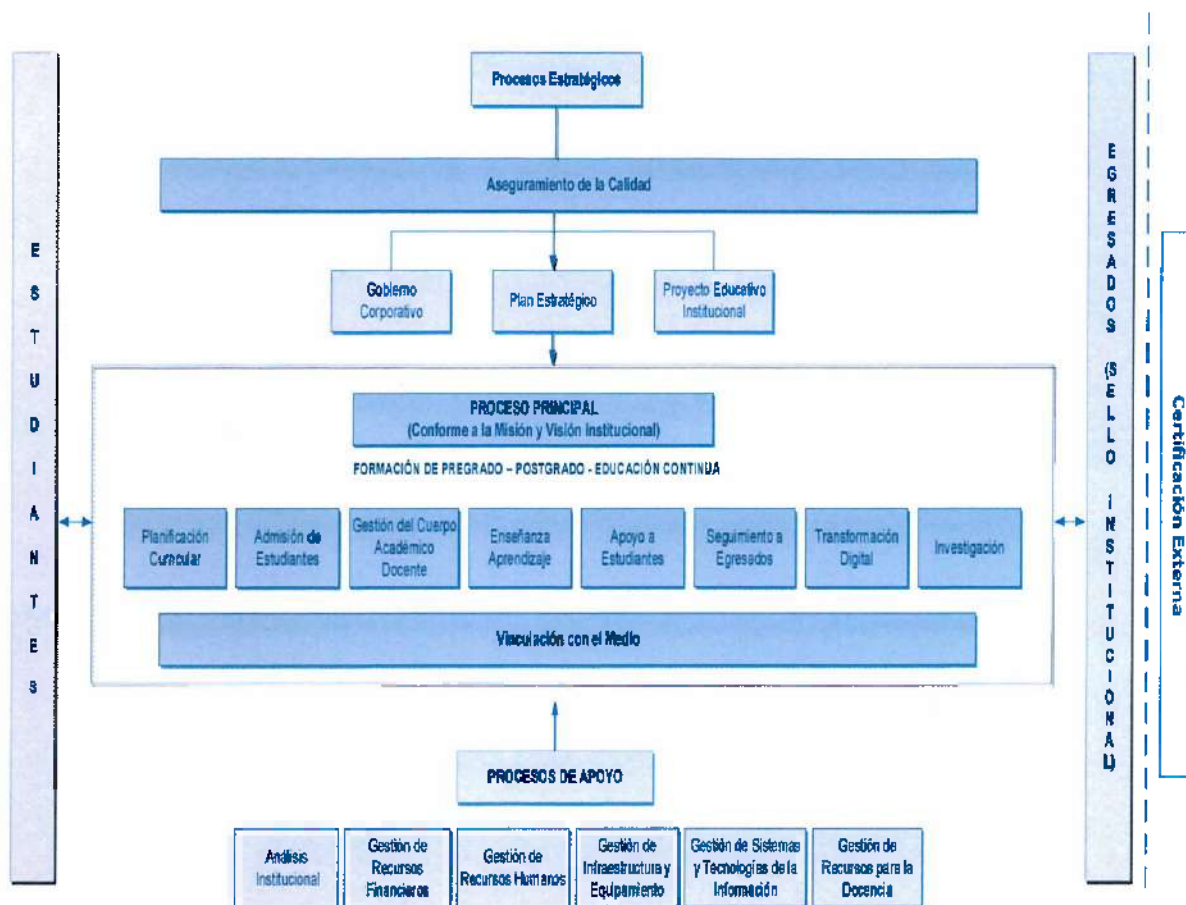
Figura 1 Mapa Interacción Procesos – Planificación Estratégica



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad

La Figura N°2 muestra la concepción de la estructura de procesos de la Universidad Central, que distingue entre Procesos Estratégicos y de Alta Dirección, Procesos Misionales y Procesos de Apoyo. En la misma figura se presentan los principales procesos dentro de cada categoría.

Figura 2: Mapa de Procesos de Universidad Central de Chile³



Fuente: Dirección de Aseguramiento de la Calidad

1. Ejes de Aseguramiento de la Calidad

La Universidad Central de Chile asume los siguientes cuatro ejes (pilares de apoyo) para la gestión interna de la calidad:

1. **Coherencia (Alineamiento).** La institución evalúa y asegura la consistencia entre su quehacer y la misión, visión y propósitos institucionales declarados y las disposiciones legales vigentes sobre Educación Superior. Los procesos, recursos y estructuras de planificación de la institución están alineados entre sí y son suficientes para cumplir con su misión y objetivos.
2. **Mejora Continua.** La institución mide el nivel de alineamiento y satisfacción de las funciones misionales con los requerimientos internos y del medio externo a través de la evaluación del nivel de logro de la pertinencia, eficacia y eficiencia de dichas funciones.
3. **Alcance Institucional:** La institución cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento de los procesos institucionales por medio de la evaluación del sistema de aseguramiento de la calidad, de la gestión de los recursos y de la difusión de los resultados que se realiza a través de auditorías.
4. **Autorregulación:** La institución evalúa y mejora continuamente sus programas y servicios para responder de manera efectiva a las oportunidades y desafíos.

³ Los procesos de la universidad se evalúan periódicamente, y se actualizan durante el periodo de Planificación Estratégica Institucional. también se adecúan a los cambios de criterios, estándares y lineamientos del Sistema Nacional de Calidad de la



2. Mecanismos Internos de Aseguramiento de la Calidad

Los mecanismos internos de Aseguramiento de la Calidad se miden por los siguientes instrumentos de gestión de calidad:

Tabla 1: Mecanismos Internos de Aseguramiento de la Calidad

Ejes de Aseguramiento de la Calidad	Instrumentos de Aseguramiento de la Calidad	Contribución al logro de la calidad
Coherencia (Alineamiento)	Políticas Globales Políticas Institucionales Normativa Institucional	Las políticas y normativas institucionales contribuyen por medio del trazado de objetivos y lineamientos institucionales. La planificación estratégica y su seguimiento, otorga información relevante para la toma de decisiones de los directivos de la Universidad, por medio de la verificación del estado de avance de las metas comprometidas.
	Planificación Estratégica Corporativa y de las Unidades Académicas	La implementación del PEI asegura la coherencia de la formación de los planes de estudios con los lineamientos y propósitos institucionales.
	Proyecto Educativo Institucional (PEI)	
	Decisiones de los Organismos Colegiados de la Institución	
Mejora Continua	Autoevaluación de Carreras y Programas	Los procesos de autoevaluación deben concluir en un Informe y un plan de mejora, tanto a nivel institucional como en los programas de pregrado, postgrado y formación continua, sean de acreditación obligatoria o no. Los IAE contribuyen al logro de la Calidad al realizar un diagnóstico donde participa la comunidad universitaria, también se establecen los cursos de acción para superar las debilidades o desafíos detectados.
	Encuestas de Satisfacción: Desempeño Docente, Satisfacción con la Calidad del Servicio y de Autoevaluación	Las encuestas permiten conocer la satisfacción de los y las estudiantes respecto de la calidad de la docencia que reciben, así como de los servicios asociados. Sus resultados deben incluirse en los procesos de Autoevaluación y planes de mejora, a nivel de carreras y programas, e institucional. Esto, sin perjuicio de las acciones de buena gestión que adopten las unidades correspondientes en el corto plazo.
	Convenios de Desempeño	Los Convenios de Desempeño permiten comprometer a los académicos y docentes en la mejora de la calidad de la enseñanza y deben incluir compromisos orientados a objetivos definidos en los respectivos planes de mejora. Los reportes de seguimiento y control de la progresión
	Reporte, seguimiento y control de la progresión académica Reportaría institucional Reportes de gestión de unidades	



	Monitoreo de avance del PEC Monitoreo de implementación del PEI	académica, aportan información significativa que permite la toma de decisiones oportuna y lleva a la generación de planes de acción que permitan resaltar las fortalezas y abordar las desviaciones detectadas. Los monitoreos permiten verificar el cumplimiento del logro de las metas y propósitos establecidos, garantizando la eficacia y eficiencia de ambos.
Alcance Institucional	Auditorías de Procesos Institucionales Difusión de Resultados y Orientaciones Evaluación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad Gestión de los Recursos Financieros	Las certificaciones que surgen por medio de las auditorías permiten detectar desviaciones y debilidades en el diseño y desarrollo de procesos de gestión institucional. Los resultados de las certificaciones y modelamientos se incorporan en los planes de mejora respectivos. Es un proceso de apoyo a la implementación del Proyecto Educativo y del Plan Estratégico Corporativo, cuyo propósito es asegurar la sostenibilidad de la institución por medio de la planificación, asignación, análisis y monitoreo de la gestión de los recursos financieros.
Autoregulación	Planes de Mejora de los distintos niveles Seguimiento y Control de los Planes de Mejora	A partir de los Informes de Autoevaluación y Acuerdos de Acreditación se elaboran planes de mejora que deben contener: debilidad a superar, objetivos, acciones a realizar, responsables, plazos, recursos financieros, Indicadores y metas. Anualmente la DAC genera un Informe de cumplimiento de acciones comprometidas en los planes de mejora, que responden a las debilidades de los procesos de autoevaluación y resoluciones. De acuerdo a los resultados de esta evaluación, se realizan los ajustes respectivos a los planes de mejora.

3. Mecanismos Externos de Aseguramiento de la Calidad

Los mecanismos externos de aseguramiento de la calidad comprenden los requisitos exigidos a las instituciones de educación superior, establecidos por el SINACES, y otros que eventualmente pudieran surgir. Adicionalmente, la Universidad Central evalúa sus procesos de modo voluntario con entidades externas para la instalación de mejores prácticas y el fortalecimiento del aprendizaje institucional. Muestra de ello, son las acreditaciones internacionales de carreras y programas, junto con las certificaciones externas de procesos de gestión.



Lo anterior, se complementa con los mecanismos internos definidos por la UCEN, en todo su quehacer institucional estableciendo la base de la capacidad de autorregulación, a partir de la implementación y desarrollo de procesos coherentes y consistentes con la misión, visión y objetivos estratégicos.

Como parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, la UCEN define como una herramienta estratégica y de gestión de la mejora continua, la implementación y desarrollo de un ciclo de calidad cuya finalidad es planificar, ejecutar, evaluar y retroalimentar. Éste, considera las orientaciones y elementos definidos que contribuyen al logro de los propósitos institucionales, garantizando el cumplimiento significativo de las metas y de los resultados esperados, lo que se expresa en procesos como las acreditaciones ante la CNA, organismos internacionales, la evaluación interna de programas y carreras, las certificaciones ISO 9001:2015, entre otros.

4. Ciclo de Calidad UCEN

Figura 3: Ciclo de Calidad de la Universidad Central



5. Etapas del Ciclo de Calidad

El ámbito de la aplicación del Ciclo de la Calidad UCEN comprende todos los servicios académicos, los procesos, las áreas o dimensiones del quehacer institucional, los programas de pregrado, postgrado y educación continua, la investigación, y la vinculación con el medio y se implementan en las siguientes etapas:

1. **Planificación de las estrategias, lineamientos, metas y objetivos para el logro de los Servicios Académicos, Procesos o Programas.** La Universidad define de manera clara sus distintos procesos, subprocesos, programas y servicios académicos a los que se aplica el ciclo de Calidad. Para cada uno de ellos se definen:



- *Propósitos y fines*, se establecen objetivos generales y específicos, se definen resultados y la efectividad esperada, así como los indicadores que permiten medir esos resultados y su contribución.
- *Descripción de actividades*, subprocesos o perfil de egreso y plan de estudios; recursos; organización; y mecanismos de aseguramiento de calidad.
- *Servicios académicos*, que incluyen las áreas principales del quehacer institucional, es decir, docencia de pregrado, docencia de postgrado, formación técnica, formación continua, investigación y vinculación con el medio.
- *Programas en sus distintas modalidades*, sean de formación de pregrado, postgrado y formación continua.
- *Procesos*, que a su vez incorporan la siguiente clasificación:
 - *Procesos Estratégicos*: Sistema de Gobierno y Estructura Organizacional; Planificación Estratégica Institucional; y Aseguramiento Interno de la Calidad.
 - *Proceso Principal*: Corresponde a la formación de estudiantes en los niveles de pregrado, postgrado y formación continua, y contempla los siguientes procesos: Modelo Educativo y Diseño Curricular, Procesos y Resultados de Enseñanza Aprendizaje, Cuerpo Académico, Investigación, Innovación Docente y Mejora del Proceso Formativo. En este proceso se contempla la Vinculación con el Medio que permite fortalecer los servicios académicos que impacta en la mejora del aprendizaje de los/as estudiantes.

Existen otros procesos formativos y de generación de conocimiento que la Universidad ha incorporado en su quehacer y que también corresponden a instancias que forman parte del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, como es el caso de los:

- *Procesos de Apoyo*: Gestión de la Infraestructura y Equipamiento; Gestión y Desarrollo de Personas; Gestión de Sistema de Tecnologías de la Información; Análisis Institucional; Gestión de la Convivencia, Equidad de Género, Diversidad e Inclusión, Transformación Digital y la Gestión de Recursos.
2. **Ejecutar las acciones y la metodología planificada garantizando la correcta gestión de los procesos.** En esta etapa se implementan y desarrollan las acciones, actividades y metodologías definidas para el logro de la misión, visión y estrategias que permita avanzar hacia la mejora continua y el aseguramiento de la calidad en cada uno de los procesos de apoyo y académicos, en todos los niveles y sedes en que se imparten los programas y carreras de la UCEN.
 3. **Verificar a partir del seguimiento y control.** Los procesos, actividades y programas, deben ser evaluados de manera permanente y sistemática mediante el seguimiento y medición de indicadores e información adicional, que permitan conocer el nivel de cumplimiento de sus objetivos, con el propósito de avanzar hacia el mejoramiento continuo.



Para hacer un seguimiento al cumplimiento de los propósitos de los procesos o programas, es necesario explicitar los resultados que se esperan alcanzar y los indicadores que permitan verificar este logro y su contribución e impacto.

Asimismo, los servicios académicos, procesos y programas, deben definir el impacto y/o contribución que esperan alcanzar, así como los indicadores que permitan medir su logro efectivo. Estos indicadores son aquellos que cuantifican el grado de efectividad de los resultados en las partes interesadas.

4. **Evaluación, Auditoría y Retroalimentación:** Verificación y análisis crítico, permanente y sistemático de la Calidad con la que se desempeñan los servicios académicos, procesos y programas, que implica una comparación con resultados anteriores, u otras referencias de niveles de calidad que constituyen un aporte para la toma de decisiones, establecer objetivos y determinar planes de acción.

Como resultado de las evaluaciones se deben generar acciones para mantener niveles de calidad e implementar mejoras, según corresponda. El Plan y las Acciones de Mejora establecen responsables de su ejecución, situación base, actividades a realizar, logros esperados, plazos y recursos necesarios, que son monitoreados permanentemente por las unidades correspondientes. A la DAC, por su parte, le corresponde acompañar cada uno de los procesos, asegurando su debida implementación, en el marco de los propósitos institucionales.

Sobre estos procesos se aplica el ciclo de Calidad que constituye la base para el mejoramiento continuo con miras a la Acreditación Institucional, a la Acreditación de Carreras y de Programas tanto de acreditación voluntaria como obligatoria, junto con la certificación de los procesos de apoyo y de gestión.

Lo anterior, se realiza a través de metodologías de revisión y evaluación permanente y sistemática de los servicios académicos, procesos y programas, con especial énfasis en el seguimiento a los mecanismos de Aseguramiento de Calidad existentes, los indicadores de resultado y la contribución al logro de los objetivos establecidos.

V. Organización del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)

La implementación y el monitoreo del SIAC es responsabilidad de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) en ambas sedes, instancia que tiene como propósito promover y asegurar la cultura de calidad de manera homogénea en todos los procesos institucionales, para el logro de su misión y fines, junto al reconocimiento de la excelencia.

El sistema interno de aseguramiento de la calidad, se articula en torno a roles que son competencia de cada autoridad y órgano colegiado, y que configuran el ámbito de decisiones y acciones, según corresponda. Así, los roles y niveles de responsabilidad son:

- **Rol Político:** los cuerpos colegiados o autoridades unipersonales que proponen y/o aprueban las políticas de la institución. Ejemplo: Política de RRHH, Política de Admisión, Políticas de Financiamiento, etc.
- **Rol Estratégico:** definidas las políticas, este rol corresponde a los responsables de definir las distintas estrategias para implementar dichas políticas.



- **Rol Táctico:** una vez definidas las estrategias, este rol corresponde a quien define y cautela las acciones específicas para implementar las estrategias.
- **Rol Operativo:** una vez definidas las tácticas, corresponde a quienes las implementan.

El cumplimiento de estos roles es presentado matricialmente de la siguiente forma:

Tabla 2: Roles y niveles de responsabilidad del SIAC

Unidades responsables	Político	Estratégico	Táctico	Operativo
Asamblea General	X			
Junta Directiva	X	X		
Rector	X	X		
Secretaría General		X	X	
Fiscalía y Contraloría			X	
Dirección de Aseguramiento de la Calidad		X	X	X
Vicerrectores		X	X	
Directores Corporativos		X	X	
Decanos		X	X	
Directores de Escuelas			X	X
Directores de Carreras y Programas (*)			X	X
Directores de Institutos de Investigación y Postgrado			X	X
Unidades Administrativas				X

(*) Corresponde a carreras de pregrado y continuidad, y programas de posgrado.

VI. DESPLIEGUE DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SIAC) EN LAS UNIDADES ACADÉMICAS Y DE GESTIÓN

El despliegue del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad se realizará mediante la orientación y acompañamiento permanente de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) en ambas sedes, que apoyará los procesos de autoevaluación, implementación y seguimiento de los planes de mejora, en las respectivas unidades académicas y de gestión.

- a) En el caso de las unidades académicas, la responsabilidad del desarrollo de los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria, será:
 - **Vicerrector/a Académico/a:** Será responsable de orientar, garantizar y resguardar el desarrollo, administración y coordinación de las actividades académicas, en el marco de los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria de las carreras y programas e institucional, velando por el cumplimiento de sus resultados.
 - **Vicerrector Sede Región de Coquimbo:** Será responsable de orientar, aportar y garantizar la asignación de recursos (humanos, financieros y tecnológicos), para los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria de carreras y programas e institucional, resguardando el cumplimiento de sus resultados.



- **Decano/a:** Son responsables de garantizar la asignación de recursos (humanos, financieros y tecnológicos), para los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria, de las carreras y programas, y la implementación de los respectivos planes de mejora, resguardando el cumplimiento de sus resultados.
- **Director/a de Escuela y Director/a de Instituto de Investigación y Postgrado:** Son responsables de la implementación efectiva de los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria, de las carreras y programas bajo su dirección, garantizando la correcta implementación del plan de mejora y el cumplimiento de los resultados.
- **Director/a de Carrera y Director/a de Programa por sede:** Son responsables de liderar los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria, de las carreras y programas, en sus respectivas sedes. Además, deben garantizar la correcta implementación y resultados del plan de mejora.

b) En el caso de las unidades de gestión y apoyo, la responsabilidad del desarrollo de los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria, será:

Vicerrector/a Desarrollo Institucional: Será responsable de la ejecución, control y evaluación del desarrollo del proyecto institucional, coordinando los distintos planes de los organismos académicos relativos al desarrollo institucional, al crecimiento cuantitativo y a la adecuación y expansión física, en el marco de la mejora continua y la excelencia académica.

Vicerrector/a Administración y Finanzas: Será responsable de la gestión financiero-administrativa, la organización, dirección y supervisión de los servicios de la administración, la programación y obtención de recursos, garantizando el desarrollo de los procesos de autoevaluación, evaluación interna y acreditación obligatoria y voluntaria de las carreras y programas e institucional.

Las direcciones de gestión y unidades de apoyo en ambas sedes, serán responsables del desarrollo de los procesos de auditoría y certificación bajo normas ISO 9001:2015, garantizando la correcta implementación de los procesos que aseguren el cumplimiento de la norma, un servicio de calidad, y que satisfaga los requerimientos de los usuarios interno y externos.