

SAC

Sistema de Aseguramiento de la Calidad

UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE



ÍNDICE

I.	OBJETIVOS	2
	Objetivo general	2
	Objetivos específicos	2
II.	POLÍTICA DE CALIDAD	2
III.	PRINCIPIOS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	4
	1. Compromiso de la dirección superior	4
	2. Gestión orientada a la valoración de los usuarios	4
	3. Mejoramiento permanente de resultados y la calidad	4
	4. Mejora de los sistemas de planificación y toma de decisiones	4
	5. Orientación hacia los resultados	5
IV.	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	5
	Gráfico 1: Mapa Interacción Procesos – Planificación Estratégica	6
	Gráfico 2: Ciclo de Calidad de la Universidad Central de Chile	7
	Gráfico 3: Mapa de Procesos de la Universidad Central de Chile	8
	Aplicación e implementación SAC en el Ciclo de Calidad	8
	Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad	8
	Etapas del Ciclo de Calidad	9
	1. Servicios académicos, procesos o programas	9
	2. Medición de resultados y su contribución	10
	3. Revisión, evaluación y auditoría (interna o externa)	10
	4. Retroalimentación/Plan de mejora	11
V.	ORGANIZACIÓN	12
	Funciones de los equipos que integran la organización del Sistema de Aseguramiento de la Calidad	12
	Junta Directiva	12
	Rector	12
	Comisión Asesora de Aseguramiento de la Calidad	13
	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	13
	Unidades Académicas o Administrativas	16
	Gráfico 4: Organización para el Aseguramiento de la Calidad	17
VI.	GLOSARIO	18

I. OBJETIVOS

Objetivo general:

Promover una cultura de calidad y de mejoramiento continuo de los servicios académicos, los procesos, y la autoevaluación institucional y de programas de la Universidad Central de Chile (UCEN), contribuyendo al logro de la misión y fines institucionales, y a la incorporación de la calidad como un principio guía del actuar cotidiano de todos los miembros de la institución. Junto a ello, el SAC tiene por objeto contribuir a mejorar el desempeño institucional e instalar la calidad como un factor clave en el quehacer institucional, promoviendo la aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad.

Objetivos específicos:

1. Promover la inclusión de la calidad y el mejoramiento continuo en la cultura organizacional, de manera de convertirla en un elemento distintivo de todos los miembros de la comunidad universitaria.
2. Promover el desarrollo de procesos continuos, permanentes y graduales de aseguramiento de la calidad, que conduzcan a la universidad al logro de su misión y de sus propósitos declarados.
3. Promover el desarrollo de procesos de evaluación cualitativa y cuantitativa de los servicios académicos, de procesos y programas que forman parte del quehacer de la universidad, propendiendo a su certificación externa a nivel institucional, de procesos de gestión institucional, de carreras de pregrado y técnicas, y de programas de postgrado.

II. POLÍTICA DE CALIDAD

El concepto de calidad y sus elementos más importante están definidos en la Política de Calidad de la Universidad Central de Chile que consta en el Acuerdo N°3, de la sesión N°237-07 de la Junta Directiva, de 4 de enero de 2007, y se explicita a continuación:

1. La Universidad Central de Chile entiende la calidad como un conjunto de atributos que permiten prestar servicios que se distinguen de manera favorable, satisfactoria, valiosa y coherente con la misión y visión institucional, contribuyendo a consolidar su prestigio y posicionamiento en forma permanente.





2. La calidad es un elemento valioso en sí mismo, en cuanto permite asegurar la coherencia entre los procesos y sus resultados y la misión y visión institucional, los lineamientos estratégicos y los principios y valores institucionales que conforman el sello institucional, como la formación de una ciudadanía activa, el pensamiento crítico y la comunicación efectiva, todos los cuales forman parte del proyecto educativo de la universidad, y que dan cuenta del compromiso institucional con la sociedad.
3. La Universidad Central de Chile entiende que la calidad debe ser un factor transversal en todos los ámbitos del quehacer institucional, es decir, la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y la gestión en sus diversos planes y procesos y debe involucrar, por tanto, a todos sus actores, cualquiera sea la posición en que se encuentren. La calidad es un elemento que debe formar parte de la cultura organizacional e integrarse como un propósito individual y colectivo, de manera de proyectarse tanto en las expectativas personales como institucionales, y ser a la vez un principio guía del ser y el actuar cotidiano de cada miembro de la Universidad Central de Chile.
4. La Calidad, como un proceso continuo y permanente, gradual y persistente, tiene una posición formal y funcional en la estructura organizacional, por medio de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, la cual se vincula directamente con el nivel estratégico de la universidad, asegurando un avance sistemático hacia el logro de los propósitos declarados por la institución.
5. La Calidad requiere de mecanismos de evaluación cuantitativos y cualitativos, para lo cual los indicadores pertinentes deben definirse abarcando los aspectos fundamentales del quehacer institucional.
6. La Universidad Central de Chile entiende que un aspecto relevante de la calidad es la percepción o reputación pública, por lo que las actividades y acciones que la universidad y sus integrantes realicen deben demostrar un componente de calidad identificable por actores externos, contribuyendo a la consolidación de la imagen y prestigio institucional. La Calidad debe promover también actitudes y comportamientos de acercamiento ético y valórico por parte de todos los integrantes de la comunidad universitaria, transformándose así en un motor activo de cambio y mejoramiento permanente en el tiempo.
7. Los procesos de certificación externa, como la acreditación institucional, de programas y certificación de procesos y subprocesos, tanto por entidades extranjeras como nacionales, en especial el Sistema Nacional de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior, son

procesos de interés vital para esta universidad, toda vez que constituyen referentes externos, con marcos regulatorios claros y criterios sistematizados que otorgan transparencia al sistema educacional.

III. PRINCIPIOS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Los principios orientadores del SAC han sido adoptados por la Universidad Central de Chile considerando las orientaciones emanadas por entidades certificadoras de la calidad en la educación superior, como son la Comisión Nacional de Acreditación, las agencias nacionales y las entidades certificadoras nacionales y extranjeras, entre otras. Estos principios son:

1. Compromiso de la dirección superior

Los directivos de la universidad, las unidades centrales y académicas, deben estar comprometidos con los valores y objetivos planteados por la universidad, la capacidad de construir y mantener un sistema de gestión que lidere y motive a las personas a lograr un objetivo común y perdurable en el tiempo. La participación e interacción de estos directivos debe ser activa y continua para crear sentido de unidad en relación con los objetivos de la organización.

2. Gestión orientada a la valoración de los usuarios

La calidad es juzgada por los usuarios internos y/o externos de acuerdo a sus percepciones y a la contribución que la acción institucional representa para ellos. En este sentido, la universidad debe establecer mecanismos periódicos de medición y evaluación de estas percepciones y de la contribución que sus actividades representan para los distintos usuarios, evaluando las características de las actividades realizadas y del servicio prestado, con el fin de satisfacer las necesidades individuales y colectivas. La información recolectada deberá ser analizada por las autoridades de la universidad y sus unidades, debiendo constituir, en caso de ser necesario, planes de acción que contribuyan al mejoramiento de las actividades evaluadas.

3. Mejoramiento permanente de resultados y la calidad

La universidad debe preocuparse, permanentemente, por el mejoramiento de los procesos, sus resultados y el enfoque preventivo de la gestión, integrados en la planificación estratégica y operativa.

4. Mejora de los sistemas de planificación y toma de decisiones

La universidad debe revisar, evaluar y perfeccionar sus instrumentos de recolección de información, de planificación y toma de decisiones, de manera que estos se basen en información objetiva, análisis de





datos y estudio sistemático de los hechos, considerando el contexto en el cual se desenvuelve la universidad. La base para la toma de decisiones en todos los niveles de la universidad es el análisis de los datos generados en cada uno de los procesos internos, así como aquellos que emanen de fuentes internas y externas a la universidad.

5. Orientación hacia los resultados

La universidad debe comprometerse con la obtención de resultados que apuntan en forma armónica y equilibrada a las necesidades de todos los estamentos que integran el quehacer universitario.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad está diseñado con el fin de cumplir con los procedimientos y la política de calidad definida. Se aplica a los procesos, programas y servicios académicos de la Universidad Central de Chile cuyo fin es asegurar la calidad en todas las actividades de la universidad y su quehacer académico. En él interactúan diferentes elementos que deben gestionarse de manera independiente y que buscan responder los requerimientos tanto internos como externos a la universidad, asegurando la calidad en cada una de las actividades que se desarrollen para alcanzar la excelencia Institucional.

Este sistema de mejoramiento continuo, actúa con un análisis sistemático de servicios académicos, procesos y programas, revisando los factores clave de desempeño -medidos por indicadores- con el fin de buscar mayor efectividad, permitir estimaciones de resultados, comparar resultados anteriores con los actuales y el desempeño logrado con el promedio nacional o de instituciones similares.

En este sentido, el Sistema de Aseguramiento de la Calidad busca dar soporte institucional a los diferentes elementos (autoevaluación, acciones de mejora, seguimiento y control) que interactúan en él y que son la base para el logro de la calidad y el mejoramiento continuo.

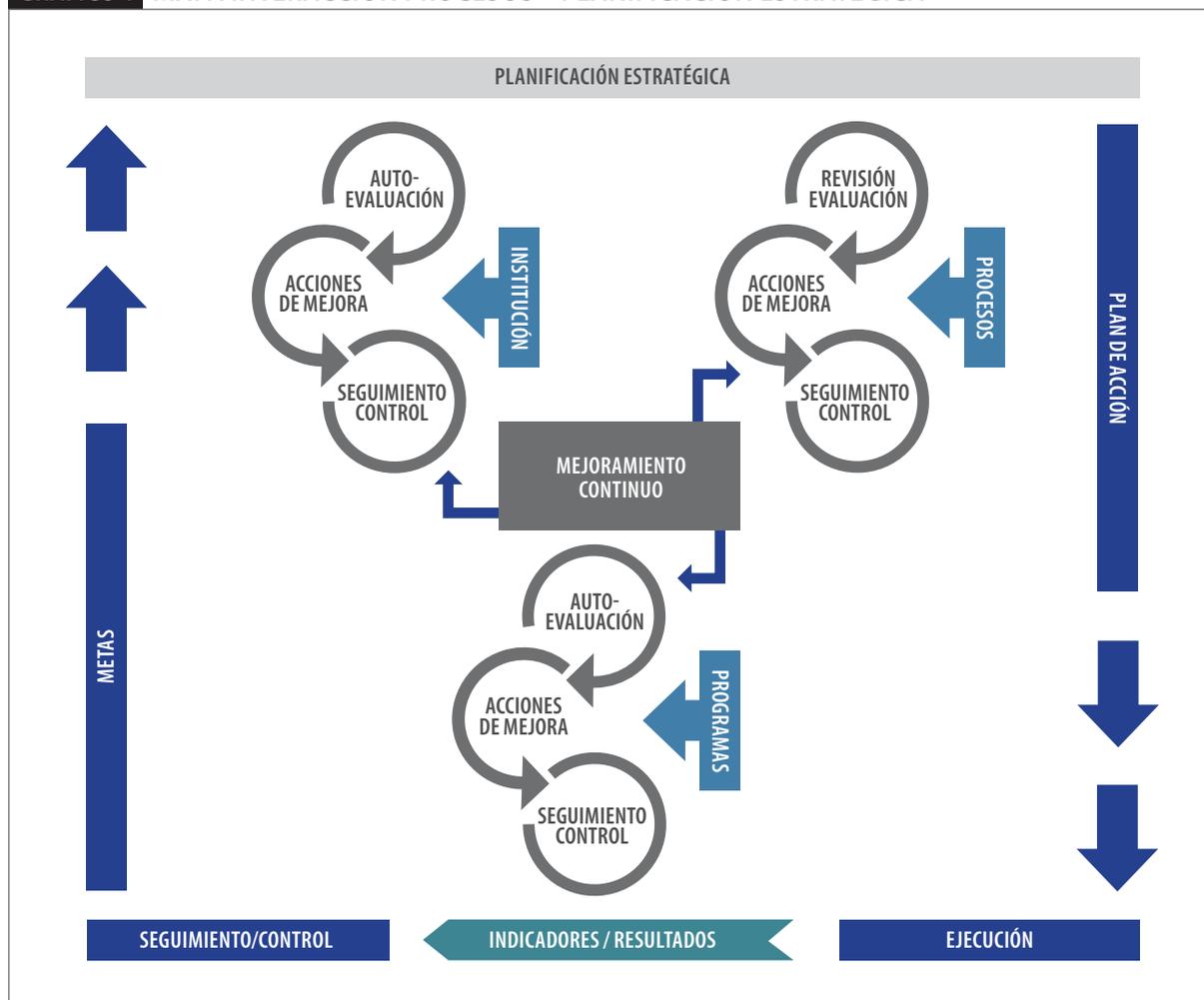
Para asegurar la calidad de los servicios académicos, programas y procesos la universidad ha definido a través de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad metodologías como:

- **Auditoría de Procesos:** Anualmente se auditan algunos procesos y subprocesos de manera crítica y sistemática a fin de asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos, según la norma ISO 9001, se definen las acciones respectivas a partir de las no conformidades y

observaciones que emanan de las auditorías internas y externas. Se revisan los objetivos de calidad del Manual de Gestión de Calidad y los procedimientos establecidos por la universidad.

- **Autoevaluación de programas:** Anualmente se someten a auto-evaluación los programas de acuerdo al procedimiento establecido por la universidad y aquellos que cumplen con los requisitos para ser certificados por primera vez o en una nueva oportunidad. La evaluación externa está dada por entidades reguladoras que verifican el cumplimiento de los criterios exigidos.
- **Autoevaluación Institucional:** De manera permanente la universidad somete a revisión y autoevaluación a los procesos y subprocesos que componen su quehacer institucional. La evaluación externa está dada por entidades reguladoras que verifican su actuar y cumplimiento.

GRÁFICO 1 MAPA INTERACCIÓN PROCESOS – PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



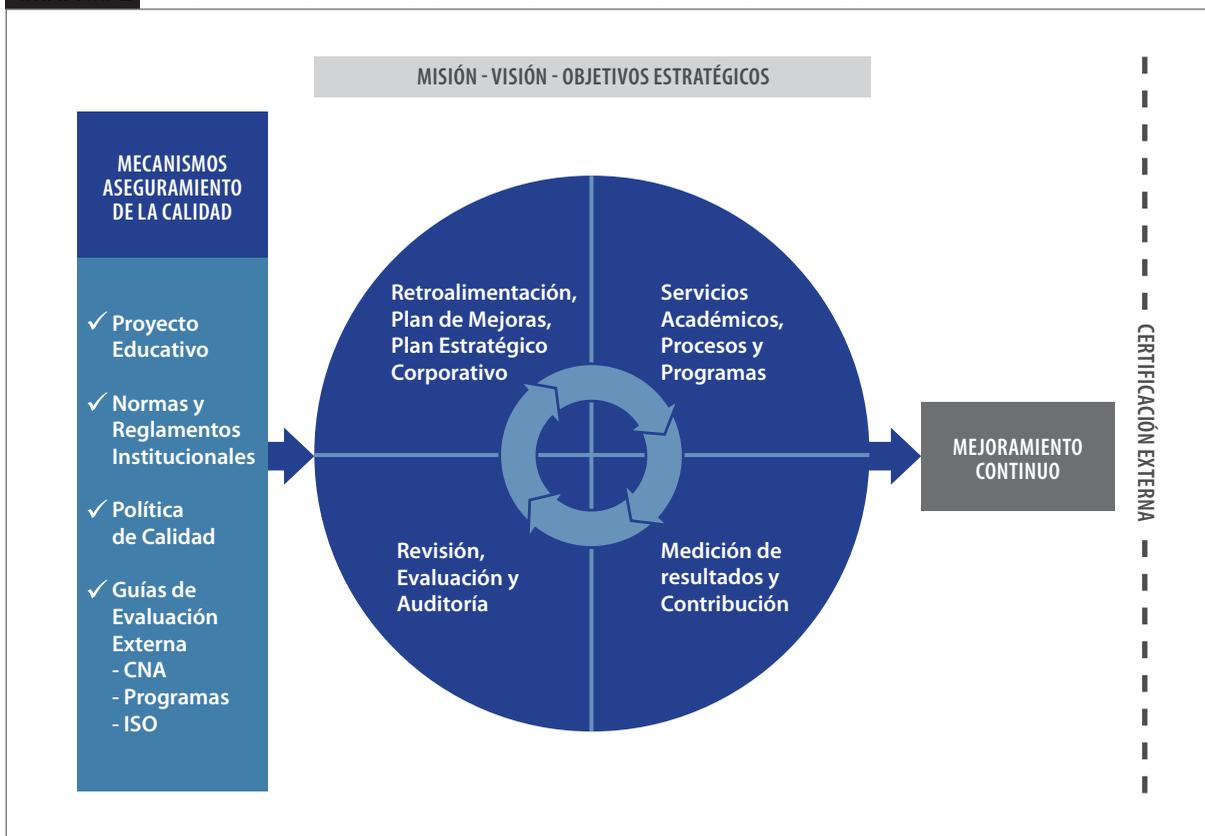
FUENTE: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

El SAC centra su accionar en la reiterada gestión de mejoramiento continuo en los servicios académicos, procesos establecidos o programas, por medio de elementos que en su conjunto establecen y generan un marco regulatorio para la implementación del ciclo de calidad a través de 4 etapas secuenciales.

El ciclo de calidad constituye la base para los procesos de mejoramiento continuo de calidad y para lograr la acreditación institucional, de programas y la certificación ISO.

Lo anterior, se realiza a través de la revisión y evaluación periódica de los servicios académicos, procesos y programas, con especial seguimiento a los mecanismos de aseguramiento de calidad existentes, los indicadores de resultado y la contribución al logro de los objetivos establecidos.

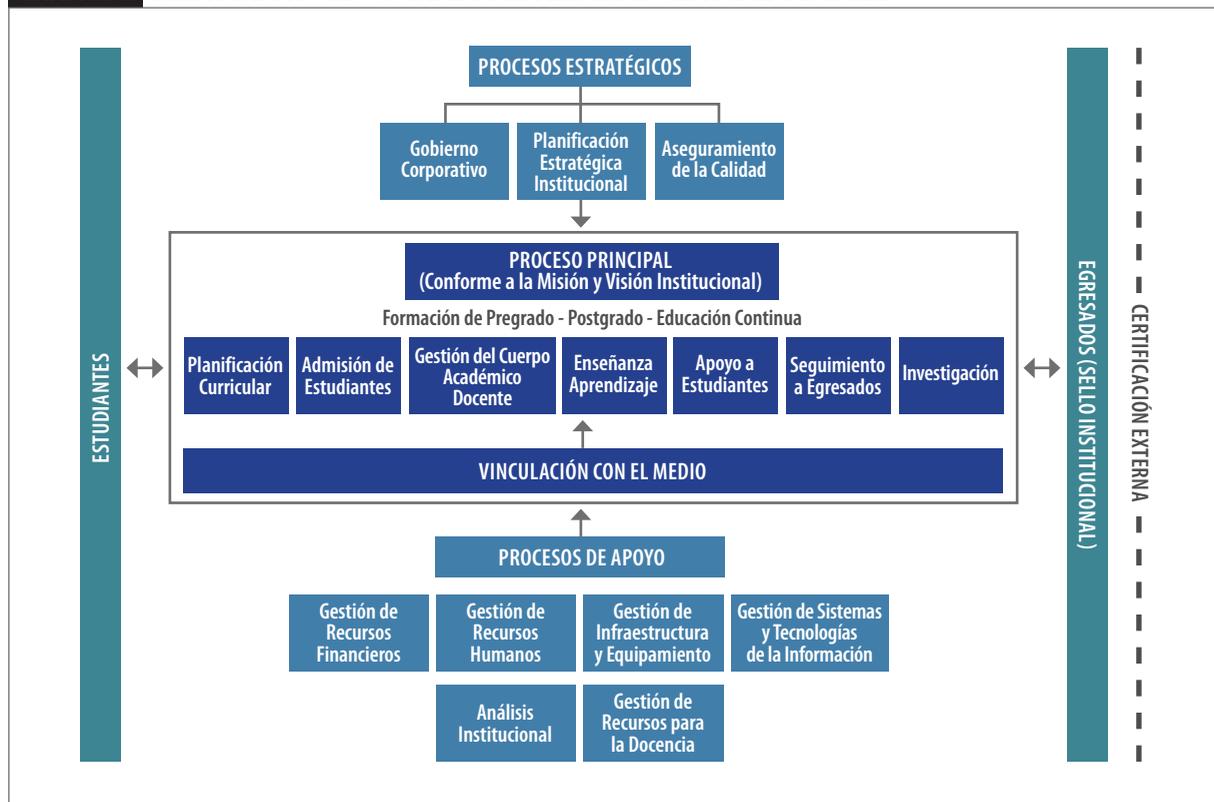
GRÁFICO 2 CICLO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE



FUENTE: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

A continuación, se presenta el mapa de procesos de la Universidad Central de Chile.

GRÁFICO 3 MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE



FUENTE: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Aplicación e implementación SAC en el ciclo de calidad

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad:

- Política de Calidad
- Normas y Reglamentos Institucionales
- Plan Estratégico Corporativo
- Proyecto Educativo
- Políticas Institucionales
- Normas y Pautas de evaluación emanadas de agentes externos, especialmente las dictadas por el Ministerio de Educación y la Comisión Nacional de Acreditación y por las agencias certificadoras de procesos (como normas ISO, por ejemplo).
- Criterios de evaluación y términos de referencia para acreditación de carreras y acreditación institucional, formuladas por la Comisión Nacional de Acreditación.
- Manual de Calidad Sistema de Gestión de Calidad (cuyo alcance es para los procesos y subprocesos de apoyo).

Etapas del Ciclo de Calidad:

1. 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 define:

- **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.

El ámbito de aplicación del ciclo de calidad comprende:

- **Servicios académicos**, los cuales 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**, los cuales son de formación técnica, *pregrado, formación continua y postgrado.*
- **Procesos**, que a su vez incorporan la siguiente clasificación:
 - *Procesos Estratégicos:* Sistema de Gobierno; Planificación Estratégica Institucional; y Aseguramiento de la Calidad.
 - *Proceso Principal:* Corresponde a la formación de estudiantes en los niveles técnicos, de pregrado y postgrado, y contempla los siguientes procesos: Planificación Curricular; Admisión de Estudiantes; Gestión del Cuerpo Académico-Docente; Enseñanza-Aprendizaje; Investigación para mejorar Docencia; Seguimiento a Egresados; Apoyo Integral al Estudiante.

Dentro de este proceso se encuentra la Vinculación con el Medio, la cual permite fortalecer los servicios académicos, mejorando el aprendizaje de los estudiantes.

Hay otros procesos formativos y de generación del conocimiento que la Universidad Central de Chile ha incorporado en su quehacer, que también son instancias integradas al Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

- *Procesos de Apoyo:* Gestión de Recursos Financieros; Gestión de la Infraestructura y Equipamiento; Gestión de Recursos Humanos; Gestión de Sistema de Tecnologías de la Información; Análisis Institucional; y Gestión de Recursos para la Docencia.

2. Medición de resultados y su contribución

Los procesos, actividades y programas deben ser evaluados de manera permanente y sistemática, por medio del seguimiento y medición de indicadores e información adicional que permitan conocer el nivel de cumplimiento de sus objetivos, avanzando hacia un mejoramiento continuo y su contribución con el medio.

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

Asimismo, los servicios académicos, procesos o programas, deben definir el impacto y/o contribución que se 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.

3. Revisión, evaluación y auditoría (interna o externa)

Verificación y análisis crítico, permanente y sistemático de la calidad con la que se desempeñan los servicios académicos, procesos o programas, que implica una comparación con resultados anteriores, u otras referencias de niveles de calidad y que son un aporte para la toma de decisiones, establecer objetivos y determinar planes de acción.

- a) La evaluación interna comprende una revisión de la evolución de los indicadores de resultado y su contribución, a la luz de los propósitos y objetivos definidos por cada unidad o programa y la auditoría con fines de certificación ISO a los diferentes procesos que lleva a cabo la Universidad Central de Chile. Esta evaluación puede ser de programa o institucional:

Para la evaluación interna (autoevaluación) de programas, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad elaboró el Procedimiento para la Autoevaluación de Programas, formalizado por la Rectoría, a través de la Resolución N°2468/2012, de julio de 2012. Este procedimiento define una metodología que sirve de guía a todos los procesos de autoevaluación de programas (pregrado – postgrado – técnicas) de la UCEN, y tiene como referencias los parámetros y criterios definidos en la Ley de Aseguramiento de la Calidad y en los documentos elaborados por la Comisión Nacional de Acreditación.

Este procedimiento establece las responsabilidades y funciones que tendrán las distintas unidades que participan del proceso, como el Comité Ejecutivo de Autoevaluación de cada carrera, la Comisión de





Autoevaluación de cada carrera, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, los coordinadores de aseguramiento de la calidad de cada facultad y las unidades de apoyo.

Para la evaluación de los procesos de apoyo se ha considerado los procedimientos establecidos bajo la norma ISO 9001. La auditoría se aplica de manera interna y externa y progresivamente a los diferentes procesos de la Universidad Central de Chile y comprende la medición de los criterios definidos bajo la Norma ISO 9001, su metodología y alcance se encuentra claramente establecido en el Manual de Aseguramiento de la Calidad, aprobado por la alta dirección el año 2015, el cual se ajusta según las necesidades de ampliar el alcance.

Para la evaluación interna (autoevaluación) institucional, la universidad ha definido un procedimiento cuyo propósito es el de verificar la existencia, aplicación y cumplimiento efectivo de los mecanismos de aseguramiento de la calidad de los propósitos y fines institucionales.

Este procedimiento establece una metodología de trabajo que sirve de guía para la revisión y evaluación que llevan a cabo las unidades dueñas o coordinadoras de los procesos institucionales, y permite integrar a ese diagnóstico el diseño y la implementación de planes de mejora, de manera de lograr el mejoramiento continuo.

Además, esta autoevaluación institucional se ve complementada por la evaluación y seguimiento que se hace del Plan Estratégico Corporativo, el que está orientado al logro de la misión institucional.

- b) La evaluación externa en cambio es aquella que realiza un agente que no forma parte de la institución (como agencia de acreditación o cualquier otro organismo certificador) y se basa en criterios o estándares de aplicación general, sin perjuicio que cada año se realice una evaluación de los resultados obtenidos mediante la revisión de indicadores, el cumplimiento de planes y la aplicación de instrumentos para recoger la opinión de informantes, como la Encuesta de Satisfacción con la Calidad del Servicio, la Encuesta de Evaluación Docente, la Encuesta a Egresados y otras encuestas aplicadas a la comunidad universitaria para los procesos de acreditación de carreras, incluyendo en ella a los empleadores y egresados.

4. Retroalimentación/Plan de mejora

Como resultado de las evaluaciones se deben generar acciones para mantener niveles de calidad e implementar mejoras, según corresponda. El plan de mejora debe establecer responsables de su ejecución,

situación base, actividades a realizar, logros esperados, plazos y recursos necesarios, y debe ser monitoreado periódicamente, al menos una vez al año. Para su definición, los planes deben ser apoyados por las autoridades, conocidos por el personal y las unidades que corresponda, medibles, viables económicamente, y desafiantes, es decir, conducentes a incrementos de calidad significativos.

V. ORGANIZACIÓN

Las personas que dirigen los servicios académicos, procesos y programas (directores o encargados de procesos) son los responsables de mantener un alto nivel de calidad en todas las actividades. Participan del sistema las partes interesadas internas, como son los académicos-docentes, estudiantes, unidades académicas y unidades administrativas, y las partes interesadas externas, que son entre otros, egresados y empleadores.

La implementación y el monitoreo del SAC es responsabilidad de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC), instancia que tiene como misión promover y asegurar una cultura de calidad en todos los procesos institucionales, para el logro de su misión y fines, junto al reconocimiento de la excelencia universitaria. Es la unidad encargada de planificar, dirigir y acompañar la evaluación continua de cada proceso y el desarrollo de una cultura de la autoevaluación y de la calidad a nivel institucional. Igualmente, participan de la organización para el aseguramiento de la calidad la Junta Directiva, la Rectoría, la Comisión Asesora de Aseguramiento de la Calidad, los Coordinadores de Aseguramiento de la Calidad de las facultades y las unidades académicas y administrativas, según corresponda.

Funciones de los equipos que integran la organización del Sistema de Aseguramiento de la Calidad:

- **Junta Directiva**

Es el órgano superior de gobierno universitario y le corresponde conocer y aprobar la Política de Calidad de la Universidad Central de Chile y definir los lineamientos estratégicos que orienten el desarrollo del aseguramiento de la calidad en los distintos niveles y procesos de la institución.

- **Rector**

Es la autoridad superior académica de la universidad, y está encargado de su administración. Le corresponde proponer a la Junta Directiva la Política de Calidad de la universidad, así como los planes para su desarrollo e implementación. También le corresponde ejecutar las





acciones tendientes a asegurar la calidad de las actividades que lleva a cabo la universidad, disponiendo el cumplimiento de las acciones necesarias para el logro de la calidad en la institución.

- **Comisión Asesora de Aseguramiento de la Calidad (Resolución N°0027/2008)**

Asesorar al Rector en la implementación, desarrollo y mejora de los procesos de calidad, así como en las fases de evaluación de la revisión de criterios de evaluación, procedimientos específicos, análisis de resultados y en todos los ámbitos relativos a estas materias, para asegurar el mejoramiento de la calidad en el quehacer institucional para el cumplimiento de su misión y fines.

Esta comisión, que preside el Rector, la integran además el Vicerrector Académico, de Administración y Finanzas y de Desarrollo Institucional y los decanos, y actúa como Secretario Técnico el Director de Aseguramiento de la Calidad.

- **Dirección de Aseguramiento de la Calidad (Resolución 1411/2007 que crea la Dirección de Aseguramiento de la Calidad)**

Esta unidad depende directamente del Rector y es la encargada de planificar, dirigir, evaluar y cautelar la aplicación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), apoyando los procesos de aseguramiento de calidad de los servicios académicos, procesos y programas; dirigiendo además los proyectos de acreditación y promoviendo la cultura de la calidad en el cumplimiento de todos los procesos y objetivos institucionales. Desempeña las siguientes funciones:

1. Proporcionar a las diferentes unidades universitarias las directrices generales para el desarrollo de los procesos de calidad y mejora continua que la universidad decida llevar a cabo, esto conlleva:
 - Promover el cumplimiento de la Política de Calidad.
 - Proponer y aplicar el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, cautelando su funcionamiento.
 - Definir el Plan Operativo DAC y cautelar su cumplimiento.
 - Promover la cultura de mejoramiento continuo y autoevaluación, apoyando los procesos de aseguramiento de calidad.
 - Dirigir los procesos de acreditación institucional, de pregrado y postgrado, y de las áreas que la universidad defina, a nivel nacional o internacional.
 - Controlar el cumplimiento de los planes de mejora comprometidos en todas las unidades de la Universidad Central de Chile.
 - Establecer instancias de orientación y capacitación permanente sobre aseguramiento de calidad, gestión de procesos y acreditación.

- Gestionar la relación de la universidad con agencias de acreditación institucional, de carreras y postgrados, y certificadoras de calidad.
- Desarrollar la vinculación sistemática de la Universidad Central de Chile con instancias homólogas de otras instituciones.
- Planificar, coordinar y dirigir las auditorías ISO, dentro del marco de certificación interna y externa.
- Facilitar a las unidades y equipos de trabajo los documentos de apoyo tanto de fuentes internas o externas, para el desarrollo de los diferentes procesos de autoevaluación, acreditación y certificaciones.

2. Ejecutar el rol de interlocutor válido ante los organismos nacionales e internacionales relacionados con los procesos de acreditación y certificación institucional o de programas, entre ellos la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), agencias u otros, que tengan relación con el quehacer institucional. En este rol corresponderá:

- Comunicar a los organismos oficiales la iniciación de procesos de acreditación institucional, de programas y certificaciones ISO.
- Recepcionar, controlar y efectuar el seguimiento y distribución de los documentos enviados por las autoridades pertinentes, en materia de aseguramiento de la calidad.
- Coordinar la suscripción y ejecución de los convenios de acreditación con los organismos correspondientes.
- Coordinar la ejecución de los programas y visitas de pares evaluadores y auditores.
- Coordinar la elaboración de informes y formularios, así como, la entrega de las observaciones a los informes de los pares evaluadores y los descargos realizados a estos.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad cuenta con la siguiente estructura:

a) Sub-Dirección de Aseguramiento de la Calidad: es la encargada de coordinar y gestionar el seguimiento a los procesos de aseguramiento de calidad de los programas académicos de la universidad en todas las facultades, apoyando los procesos de autoevaluación y acreditación de esos programas, en consistencia con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad. También colabora con el seguimiento de los procesos de aseguramiento de calidad institucional, apoyando el desarrollo de los procesos de autoevaluación, acreditación institucional, y gestión de calidad en la sede regional, en consistencia con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Finalmente, también le corresponde planificar, coordinar y dirigir los procesos de certificación ISO, apoyando la revisión, evaluación y certificación de los procesos y subprocesos de la universidad.



Sus funciones son:

- a. Colaborar en el diseño, establecimiento y revisión de los lineamientos y mecanismos de aseguramiento de la calidad institucional, de carreras y programas, en consistencia con las políticas y procedimientos establecidos por la DAC.
- b. Apoyar los procesos de autoevaluación de carreras y postgrados y dar seguimiento a los avances en todas las facultades, de acuerdo al Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- c. Actuar como facilitador y coordinador de los procesos de acreditación de carreras y postgrados, a través de los coordinadores de Aseguramiento de la Calidad de facultad y en comunicación con las comisiones designadas para desarrollar los procesos.
- d. Apoyar y dar seguimiento al cumplimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad en la gestión institucional, tanto en Santiago como en la sede La Serena, participando además en procesos de evaluación y control, de acuerdo al Sistema de Aseguramiento de la Calidad.
- e. Dar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora en todas las áreas del quehacer de las carreras y programas.
- f. Realizar actividades de capacitación en temas de aseguramiento de calidad y acreditación de carreras.
- g. Dirigir, coordinar y dar seguimiento a los objetivos de calidad definidos en el sistema de gestión de calidad para norma ISO 9001.

Colaboran además en la Dirección de Aseguramiento de la Calidad los (las) coordinadores (as) de autoevaluación y acreditación, que son profesionales que apoyan los procesos de autoevaluación y acreditación a nivel institucional y de facultades. Estos profesionales tienen dependencia directa del Director de Aseguramiento de la Calidad y asumen las funciones y tareas que se establezcan en el plan de trabajo de la unidad.

b) Coordinadores de Aseguramiento de la Calidad de facultad y sede:

tienen la tarea de coordinar los procesos de autoevaluación y acreditación de carreras y postgrados en la facultad y sede correspondiente, promoviendo la cultura de aseguramiento de la calidad en todas las áreas de su quehacer, y apoyando la aplicación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Dependen administrativamente de cada facultad, pero técnicamente de la DAC, y cada facultad cuenta con uno de estos coordinadores.

Sus funciones son:

- a. Presentar a la facultad, al Director Regional de sede y a la DAC la propuesta del plan operativo anual.
- b. Dar seguimiento a los planes de mejora, verificando el cumplimiento de los indicadores establecidos.
- c. Cautelar en la facultad y sede correspondiente el cumplimiento de



la Política de Calidad y los procedimientos establecidos en el nivel central, la DAC y el Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

- d. Participar del Comité DAC, compartiendo las mejores prácticas, reportando avances al plan de trabajo anual, y participando en instancias de aseguramiento de calidad institucional.
- e. Coordinar los procesos de autoevaluación de las carreras, de procesos y servicios en la facultad y la sede correspondiente, así como aquellos requeridos para la acreditación institucional, de carreras y postgrados.
- f. Promover la mejora continua de los procesos de la facultad y la sede, en todos los ámbitos y una cultura de aseguramiento de la calidad.
- g. Realizar actividades de capacitación en temas de aseguramiento de calidad y acreditación y socialización de resultados de procesos de autoevaluación y acreditación en los estamentos de la facultad.

• **Unidades Académicas o Administrativas**

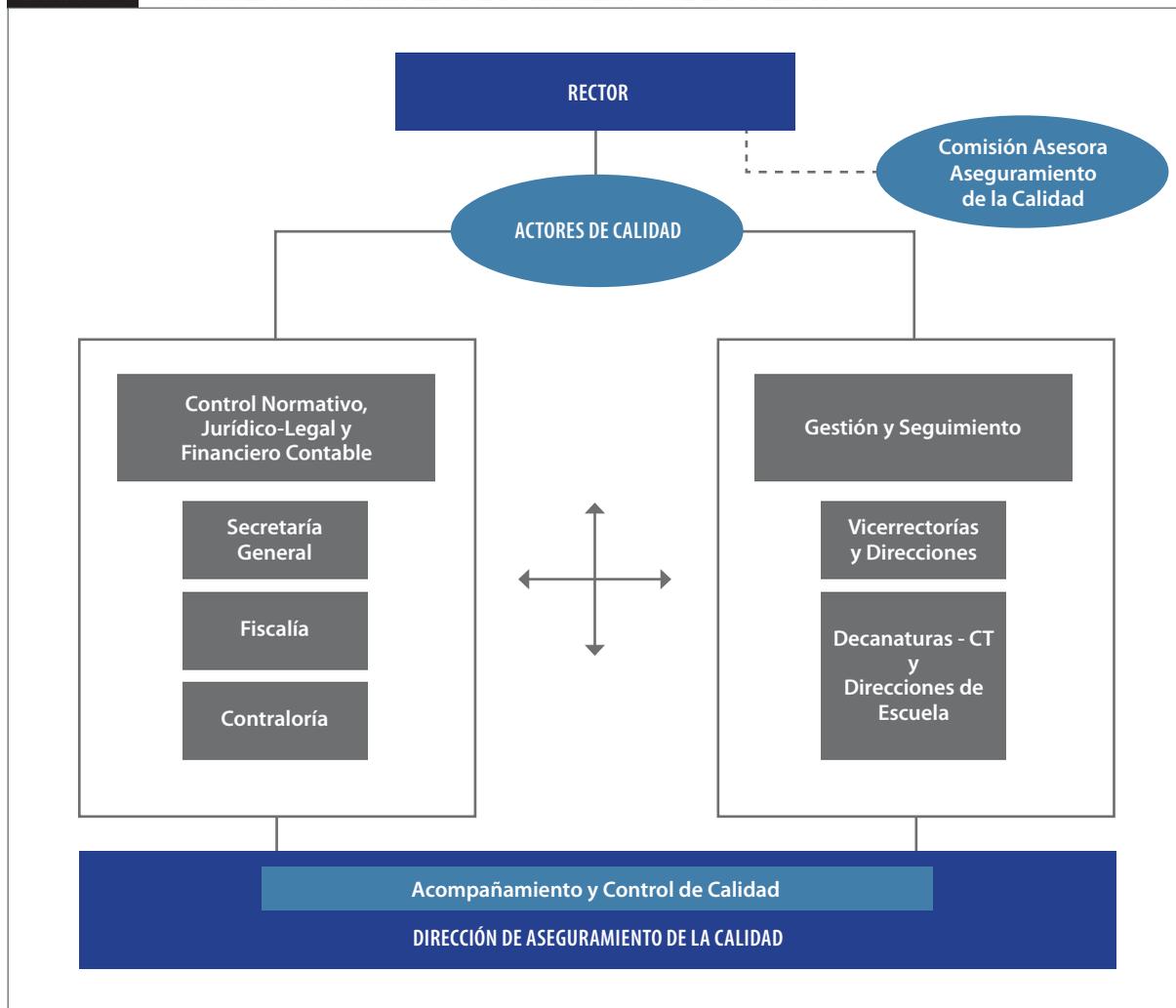
Estas unidades participan en todas las etapas del ciclo de calidad. Corresponde a la máxima autoridad de la unidad administrativa o académica facilitar y coordinar el proceso con la Dirección de Aseguramiento de la Calidad.

Las unidades pueden ser académicas, como facultades y/o escuelas; o bien administrativas, como vicerrectorías, direcciones, oficinas, centros.

- Control Normativo, Jurídico-Legal y Financiero Contable
Corresponde el control normativo, jurídico-legal y financiero contable a las unidades:
 - **Contraloría Universitaria:** Encargado de supervisar y fiscalizar el manejo financiero y contable de la universidad, los procedimientos administrativos y operacionales, y velar por el buen funcionamiento del sistema de control interno. También efectúa el control de eficiencia respecto a la obtención y uso de los recursos de la institución.
 - **Secretaría General:** El Secretario General actúa como Ministro de Fe de la universidad, y le corresponde refrendar con su firma los reglamentos y resoluciones universitarios, diplomas, certificados de estudios y certificaciones generales que la institución emita, custodiar la documentación oficial de la Junta Directiva, de la Asamblea de Socios y del Consejo Superior, entre otras funciones.
 - **Fiscalía:** Es responsable de velar que los acuerdos, actos, contratos y demás materias de orden jurídico en que intervenga la universidad, se ajusten a las normas legales vigentes y protejan los intereses de la institución. Le corresponde pronunciarse en derecho sobre las resoluciones y reglamentos universitarios antes de su aprobación, defender a la universidad en los litigios en que esta sea parte, entre otras funciones.

La organización para el aseguramiento de la calidad se ilustra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 4 ORGANIZACIÓN PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



Corresponde al Rector, a propuesta de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y previa consulta a la Comisión Asesora de Aseguramiento de la Calidad, definir los servicios académicos, procesos y programas a los que se aplique el proceso de aseguramiento de la calidad, y a partir de esa decisión, intervienen la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, los coordinadores de Aseguramiento de la Calidad de las facultades y sede, y las unidades en las que radican en forma principal o complementaria el desarrollo del servicio, proceso o programa.

VI. GLOSARIO

Aseguramiento de la Calidad:

Proceso de aplicaciones sucesivas del ciclo de la calidad.

Calidad:

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos definidos por la propia unidad y/o estructura en la cual se inserta.

Ciclo de Calidad:

Conjunto de componentes cuya acción permite optimizar el mejoramiento continuo de las entidades y procesos.

Director o encargado del Proceso:

Persona responsable de la gestión del proceso asignado y por tanto de sus resultados y la organización necesaria para el óptimo funcionamiento del proceso.

Efectividad:

Corresponde al equilibrio entre la eficiencia y la eficacia de las actividades planificadas y como se alcanzan las metas propuestas.

Eficacia:

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia:

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Fines:

Impacto esperado del proceso, tanto interno como externo; corresponde al "para qué" del proceso.

Indicador:

Datos o conjunto de datos que cuantifican objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad o el grado de efecto de los resultados en las partes interesadas. Pueden ser de impacto o resultado.

Mapa de Procesos:

Representación gráfica de la secuencia e interacción de los distintos procesos que tienen lugar en una organización.

Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad:

Herramientas institucionales que buscan asegurar que el proceso se realice en buena forma, tendiendo al logro de ciertos niveles de calidad. Pueden ser, entre otros, normativas que regulan el proceso, instancias





de revisión del desempeño como informes periódicos, cuentas anuales o matrices de seguimiento.

Metas:

Conjunto de requisitos detallados de actuación, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o a parte de ésta.

Misión:

Declaración que describe el propósito o razón de ser de una organización.

Objetivo:

Nivel de desempeño esperado. Define qué hay que hacer, lo que se ambiciona o pretende; su grado de consecución es medible.

Partes interesadas:

Actores que reciben, en alguna medida, los impactos de servicio, proceso o programa, los cuales pueden ser internos o externos.

Pertinencia:

Valor que las partes interesadas, en especial el medio externo, asigna a los resultados de la función universitaria.

Política de calidad:

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proceso:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Propósitos:

Objetivos del proceso en términos de resultados esperados, los que deberían expresarse en elementos objetivamente medibles.

Resultados esperados:

Efectos proyectados con elementos medibles.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad:

Organización que permite establecer y sustentar la calidad institucional.

Subproceso:

Componente principal del proceso, que integra actividades que a su vez aportan a la transformación de elementos de entrada en resultados. Los subprocesos usualmente tienen una o más interacciones o conexiones entre ellos.

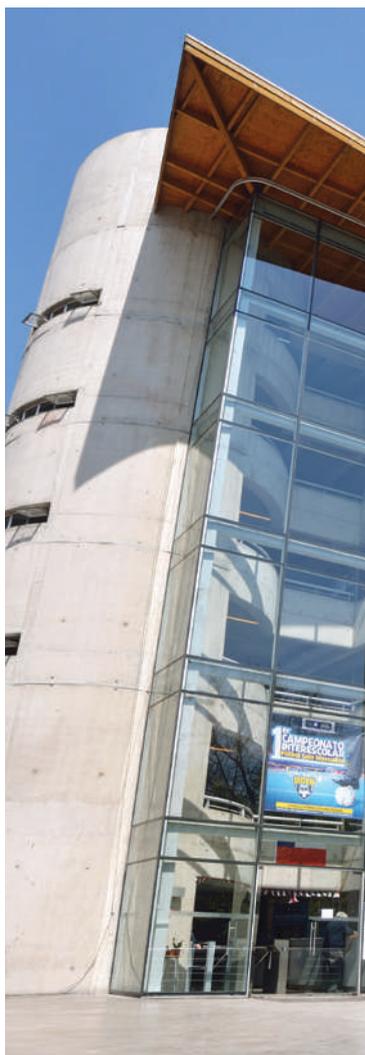
Visión:

Declaración en la que se describe cómo se visualiza la institución en el futuro.

SAC

Sistema de Aseguramiento de la Calidad





Sistema de Aseguramiento de la Calidad

www.ucentral.cl

