



Sistema Interno de Gestión de Calidad

SIGC

ÍNDICE

| | | |
|-------|--|----|
| I. | Introducción | 3 |
| II. | Sistema Interno de Gestión de Calidad - SIGC | 5 |
| III. | Propósito y Objetivos | 6 |
| IV. | Alcance | 6 |
| V. | Pilares del SIGC | 7 |
| VI. | Elementos del SIGC | 8 |
| VII. | Integridad del SIGC | 29 |
| VIII. | Organización del SIGC | 30 |
| IX. | Evaluación Global del SIGC | 31 |
| | Anexo N°1 | 32 |

I. INTRODUCCIÓN

La calidad, su aseguramiento y su promoción se ha instalado en la agenda de las distintas instituciones de educación superior (IES), transformándose en propósito y objetivo, a fin de cumplir con los requerimientos de los organismos reguladores, y de dar cuenta de su capacidad de autorregulación en función de los procesos y resultados obtenidos, considerando las demandas del entorno.

En este sentido, definir calidad ha resultado una tarea compleja, incluso llegando a ser un concepto relativo, dependiendo de quien usa el término y de las circunstancias en las cuales se invoca. Esto lleva a la conclusión de que calidad es, además, “un término que conlleva los valores del usuario, siendo así altamente subjetivo”¹.

Entre las definiciones más utilizadas, se encuentra la propuesta por Harvey y Green, quienes consideran calidad como excepción, como perfección o consistencia, como aptitud para el logro de una misión o propósito, como valor agregado o como transformación². Otra definición es aquella propuesta por Van Damme³, quien establece que la calidad de las instituciones de educación superior está dada en lograr consistencia: interna (medida por el grado de ajuste entre la misión y los propósitos de una IES y los resultados reales que genera dicha organización), y externa (medida por el grado de ajuste a las exigencias del medio externo, es decir, en relación con el grupo de referencia institucional, disciplinario, profesional o tecnológico correspondiente).

Durán y Páez, por su parte, abordan la complejidad del concepto de calidad en educación superior y plantean que es un término polisémico e intrínseco, entendido desde diversas perspectivas, que incluyen aspectos administrativos, físicos, pedagógicos, financieros, didácticos, metodológicos, humanos, procesales, jurídicos, comunitarios y contextuales⁴. En este mismo sentido, Acevedo, Menese y da Silva, concluyen que la calidad es una noción polisémica y multidimensional, cuya comprensión depende del contexto de aplicación y de los intereses de los distintos actores involucrados en el ámbito educativo. Destacan que los componentes más valorados de la calidad en la educación superior incluyen aspectos relacionados con la organización, gestión, recursos materiales y el ambiente de estudio de las instituciones educativas⁵.

¹ Acreditación y Dirección Estratégica para la calidad en las universidades. Centro Interuniversitario de Desarrollo, CINDA, 2007.

² Reseñado en Acreditación y Dirección Estratégica para la calidad en las universidades. CINDA, 2007.

³ Reseñado en El desafío de la calidad en las universidades, Pedraja y Rodríguez, 2013.

⁴ Una Mirada sobre la calidad en educación superior, Conceptos y Reflexiones”. Claudia Durán Chinchilla y Doris Páez Quintero, 2020.

⁵ La noción calidad de la educación superior y sus principales componentes. Un estado del arte. En Dossier temático “Gobernanza, gobierno y gestión de la educación superior”, UNESCO. Fernando Acevedo, Pablo Menese, María Alejandra da Silva Muñoz, 2024.

Calidad, como una condición deseable, debe ser gestionada y asegurada. De esta manera, el aseguramiento de la calidad, tal como lo plantea Woodhouse⁶, se refiere a las políticas, las actitudes, las acciones y los procedimientos necesarios para garantizar el mantenimiento y la mejora de la calidad. En ocasiones, se emplea en un sentido más restringido, ya sea para denotar la obtención de un estándar mínimo, o en referencia al hecho de asegurar a las partes interesadas que se obtiene un determinado grado de calidad. En este sentido, el aseguramiento de la calidad es un desafío complejo, ya que supone la integración de acciones internas de gestión de calidad y de cumplimiento de los requerimientos asociados a la evaluación externa⁷.

A partir de esta conceptualización, la calidad puede ser evaluada considerando distintos aspectos:

- Consistencia entre la misión, visión y sus políticas, mecanismos y normativas institucionales.
- Cumplimiento de las condiciones comprometidas.
- Logro de los objetivos institucionales en las funciones de docencia, gestión, vinculación con el medio e investigación, creación, desarrollo e innovación.
- Satisfacción de los compromisos contraídos con todos los actores y destinatarios(as) del quehacer de cada unidad académica y administrativa, conforme a las condiciones especificadas.
- Convergencia con los criterios de evaluación de calidad, tanto aquellos definidos internamente, como aquellos derivados de la normativa vigente.
- Verificación del logro de los compromisos y metas establecidas, a través de procesos de autoevaluación con fines de mejoramiento continuo.

Teniendo como referencias las definiciones de calidad y aseguramiento de la misma, existentes tanto a nivel nacional como internacional, UNIACC hace una traducción interna de dichos conceptos y entenderá *calidad como un valor y como una acción*. Es un valor, en tanto forma parte de las definiciones centrales que configuran el Proyecto Institucional y que materializan el compromiso con la excelencia que debe permear hacia todas las funciones universitarias (misionales: docencia, vinculación con el medio e investigación, creación, desarrollo e innovación) y hacia todas las unidades funcionales, tanto académicas como administrativas y de gestión. Por otro lado, es acción, ya que busca implementar procesos y mecanismos de mejora continua, de carácter permanente e incremental, que contribuyan a dar cumplimiento al Proyecto Institucional declarado, a los requisitos legales, a las expectativas de su entorno relevante, y a consolidar su capacidad de autorregulación. Por lo mismo, involucra a todos los niveles de la Universidad, asegurando la participación de la comunidad universitaria conforme a sus ámbitos de competencia⁸.

⁶ El aseguramiento de la calidad en la Educación Superior en Chile 2013, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, 2013.

⁷ Impactos del aseguramiento de la calidad y acreditación de la educación Superior, Gonzalo Zapata, Ivo Tejada, 2009.

⁸ Elaboración propia. Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional. 2024.

Estos elementos conceptuales son los que permiten estructurar el Sistema Interno de Gestión de Calidad – SIGC, el que se configura en función de la experiencia institucional en aseguramiento de la calidad y considerando los distintos modelos vigentes en el Sistema de Educación Superior del país, teniendo como principal referencia el marco regulatorio vigente, dado principalmente, por las leyes 20.129 y 21.091, las que introdujeron nuevas exigencias hacia las IES y en el ámbito de la acreditación institucional y de programas.

En este contexto, en las siguientes páginas se presentarán los elementos que componen el SIGC UNIACC, cuyo propósito es materializar la Política Institucional de Aseguramiento de la Calidad⁹ y establecer los procesos y mecanismos que permitan garantizar el logro de las distintas funciones universitarias¹⁰, asegurando la evaluación y mejora de los resultados obtenidos e instalando una cultura de calidad en la Institución, la que es entendida por UNIACC como el conjunto de valores, principios, actitudes y prácticas compartidas por los(as) integrantes de la comunidad educativa, que promueven el compromiso con la mejora continua, el cumplimiento de estándares y fomentan la transparencia, la rendición de cuentas y la adaptación a las demandas del entorno¹¹.

De esta forma, el SIGC permitirá la consolidación de una cultura de autorregulación y mejora que integre a toda la comunidad UNIACC.

II. SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DE CALIDAD – SIGC

Las exigencias derivadas de la Ley 21.091 han impulsado a la Universidad UNIACC a revisar su política y prácticas de resguardo de la calidad, a fin de configurar una estructura sólida basada en nociones vigentes, pertinentes y compartidas por el sistema universitario en esta materia. A ello se suma la orientación hacia el mejoramiento continuo y la capacidad de autorregulación, acorde a la misión y metas declaradas en su proyecto institucional.

Ciertamente, para que este sistema cumpla con sus objetivos y premisas, requiere del compromiso de las autoridades (Junta Directiva, Rector(a), Vicerrectores(as), Directores(as) de unidades centrales, Decanos(as), Directores(as) de Escuela) y de las diferentes unidades académicas y administrativas. En particular, la instalación de una cultura de la calidad al interior de la Universidad se fundamenta en la participación activa de los estamentos que la componen, tanto a nivel individual como colectivo (organismos colegiados).

En este sentido, un sistema interno de aseguramiento de la calidad en educación superior -de acuerdo a lo establecido en la legislación chilena- “debe abarcar la totalidad de las funciones que la institución desarrolla y debe aplicarse sistemáticamente en todos los

⁹ Política de Aseguramiento de la Calidad, Universidad UNIACC, 2024.

¹⁰ Tanto la Política de Aseguramiento de la Calidad como el Sistema descrito en el presente documento, tienen como referencia el marco regulatorio del aseguramiento de la calidad del subsistema universitario.

¹¹ Schein, E.H. (2004). Cultura organizacional y liderazgo. Jossey – Bass; Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education* 18 (1), <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>

niveles y programas de la institución. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional”¹². En consecuencia, el aseguramiento interno de la calidad es un elemento transversal y constituye un objetivo estratégico en la Universidad.

El sistema que se describe en las páginas siguientes permite traducir la Política Institucional de Aseguramiento de la Calidad y concretar la puesta en operación de procesos y mecanismos que materializan el compromiso de UNIACC con la calidad en el cumplimiento de todas las funciones que le son inherentes.

III. PROPÓSITO Y OBJETIVOS

El Sistema Interno de Gestión de Calidad (SIGC - UNIACC) tiene por propósito instalar y consolidar una cultura de calidad en la Institución, basada en la autorregulación, por lo que orienta la definición, organización, verificación, evaluación y retroalimentación de la ejecución de los distintos procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad (MAC). Asimismo, materializa la Política Institucional de Aseguramiento de la Calidad, contribuyendo al mejoramiento continuo, en consistencia con los propósitos y definiciones institucionales.

Objetivos Específicos:

- a) Gestionar la calidad institucional a través de la definición, organización, verificación, evaluación y retroalimentación de procesos y mecanismos institucionales de aseguramiento de la calidad.
- b) Fomentar la gestión basada en resultados y evidencias, como elemento central para la retroalimentación y la implementación de ajustes.
- c) Promover la mejora continua mediante la evaluación permanente de los procesos, mecanismos y resultados obtenidos.
- d) Asegurar la equivalencia en la formación entre niveles, modalidades y jornadas.
- e) Verificar el cumplimiento de la legislación vigente, tanto la interna como aquella que regula el aseguramiento de la calidad en la educación superior chilena.
- f) Constatar el cumplimiento de las definiciones institucionales que guían el desarrollo y proyección de la Universidad.

IV. ALCANCE

El Sistema Interno de Gestión de Calidad de UNIACC se inspira en un Modelo de Gestión de Procesos; es de carácter transversal y rige todos los procesos y mecanismos implementados por la Institución (tanto académicos como de gestión y administración). Por lo tanto,

¹² Ley 20.129, artículo 18.

involucra a todas las funciones universitarias y a todos los estamentos de la Universidad; incluye todas sus unidades académicas, administrativas y de gestión, además de sus carreras y programas de postgrado en sus distintas jornadas y modalidades.

V. PILARES DEL SIGC

El SIGC se sostiene en tres pilares: i) Evaluación de la efectividad de los procesos institucionales; ii) Consistencia institucional y iii) Mejora continua institucional.

Diagrama N°1: Pilares del Sistema de Gestión de Calidad



i) Evaluación de la efectividad de los procesos institucionales

Este pilar se orienta a garantizar que los resultados obtenidos a partir de la ejecución de los procesos institucionales sean consistentes con los propósitos y fines declarados.

Supone la interacción de los siguientes elementos:

- Definición de procesos institucionales, identificando su naturaleza, alcance y rol en el contexto universitario.
- Determinación de MAC según proceso institucional.
- Evaluación de resultados obtenidos a partir de la aplicación de MAC.

ii) Consistencia Institucional

Este pilar tiene por propósito avanzar de forma sistemática hacia el logro de las definiciones institucionales: misión, políticas y normativas internas, plan estratégico y sus respectivos objetivos.

Supone la interacción de los siguientes elementos:

- Definición de propósitos y fines institucionales, incluyendo misión, visión, políticas internas y plan estratégico.
- Verificación del grado de avance de la implementación de MAC, conforme a propósitos y fines institucionales.
- Proyectar acciones de mejora continua conforme a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de MAC.

iii) Mejora Continua Institucional

Este pilar materializa el interés institucional por mejorar continuamente en todos los niveles, definiendo acciones tendientes a ajustar el quehacer de la universidad para alcanzar el logro de los propósitos y fines declarados.

Supone la interacción de los siguientes elementos:

- Evaluación de la ejecución de procesos y MAC.
- Evaluación del logro de los propósitos y fines institucionales conforme a los resultados obtenidos, con fines de retroalimentación y ajuste.
- Diseño e implementación de acciones en función de los resultados obtenidos.

Tanto los pilares como sus elementos constitutivos suponen la generación de evidencia que respalde los resultados obtenidos, a fin de evaluar dichos resultados y asegurar la pertinencia de las acciones de mejora diseñadas.

VI. ELEMENTOS DEL SIGC

UNIACC ha definido un Sistema Interno de Gestión de Calidad cuyos principales elementos son:

- a) Ciclo de mejora continua.
- b) Macroprocesos y procesos institucionales.
- c) Mecanismos de aseguramiento de la calidad (MAC).
- d) Indicadores de desempeño institucional.

A continuación, se describe cada uno de los elementos del SIGC.

a) Ciclo de mejora continua

El SIGC tiene como uno de sus pilares el ciclo de mejora continua, el que considera cuatro fases centrales: planificar, hacer (ejecutar), evaluar (comprobar) y ajustar (mejoramiento continuo). Para su cumplimiento, incluye un conjunto de mecanismos y procedimientos aplicados en los distintos niveles de la organización, con miras al logro de sus definiciones institucionales.

En este contexto, las fases del ciclo de mejora continua se definen como:

- i) Planificar: supone definir los objetivos y acciones a ejecutar, que permiten estructurar los procesos y mecanismos de aseguramiento de la calidad, además del quehacer estratégico, misional y operacional de la Institución.
- ii) Hacer: contempla la realización de las acciones definidas en la fase de planificación (ejecución controlada).
- iii) Evaluación: seguimiento y verificación de la efectividad de lo realizado, es decir, compara lo planificado con lo realizado y evalúa los resultados obtenidos.
- iv) Ajustar: supone la toma de decisiones en función de los resultados alcanzados; se orienta hacia la adopción de ajustes y/o mejoras en caso de ser necesario.

Este ciclo es incesante, por lo que, tras realizar los ajustes, se procede nuevamente a planificar y ejecutar, con el fin de seguir mejorando de manera progresiva. Por tanto, su objetivo es la mejora continua.

Diagrama N°2: Ciclo de Mejora Continua



Fuente: basado en el Ciclo de Deming.

En este contexto, el SIGC - UNIACC busca instalar y consolidar una cultura de calidad basada en el compromiso con la mejora continua, la autoevaluación y la autorregulación.

b) Macroprocesos y procesos institucionales

El ciclo de mejora continua se aplica en los principales macroprocesos y procesos académicos y de gestión implementados por UNIACC, los que se definen en función de su alcance y ámbito de acción.

En particular, macroproceso corresponderá al conjunto estratégico de actividades amplias y vinculadas, diseñadas para alcanzar los objetivos institucionales. Cada macroproceso agrupa procesos específicos que, en su conjunto, garantizan la consecución de las funciones principales de la universidad, tales como la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y la gestión institucional. Los macroprocesos se estructuran en función de su relevancia estratégica (estratégicos, misionales y de soporte) y son esenciales para la coherencia y la sustentabilidad del sistema de calidad.

En tanto, proceso es una secuencia de actividades específicas, organizadas y ejecutadas para producir un resultado concreto que contribuya al cumplimiento de un macroproceso.

Los procesos son la unidad operativa del sistema de calidad, y están claramente definidos en términos de objetivos, responsables, entradas, salidas y mecanismos de evaluación para asegurar su efectividad y mejora continua.

De esta forma, los macroprocesos funcionan como categorías amplias que organizan las funciones y ámbitos de acción universitarios claves, mientras que los procesos se derivan de los macroprocesos, detallando las acciones concretas a implementar y evaluar.

Como se indicó, en el SIGC - UNIACC se distinguen tres tipos de macroprocesos: estratégicos, misionales y de soporte.

- i) **Estratégicos:** asociados a las definiciones cuyo propósito principal es diseñar e implementar las estrategias y objetivos que permitirán el logro de la misión y visión institucional, cumpliendo el marco legal y normativo, y velando por la sustentabilidad de la institución y su mejoramiento permanente.
- ii) **Misionales:** considerados claves, pues tienen relación directa con las funciones universitarias y contribuyen a la creación de valor institucional, en coherencia con los propósitos universitarios. Por lo mismo, son procesos vinculados al ámbito de la docencia (de pre y postgrado), de la vinculación con el medio y la investigación, creación, desarrollo e innovación.
- iii) **De soporte:** de carácter operacional. Sostienen la ejecución de los procesos misionales, garantizando eficacia y eficiencia en las operaciones institucionales, aportando en el cumplimiento de los propósitos declarados.

En este contexto, los macroprocesos que estructuran el primer nivel y organizan los demás procesos institucionales, corresponden a:

Diagrama N°3: Macroprocesos institucionales

| Estratégicos | Misionales | De soporte |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Gobierno y regulación • Aseguramiento de la Calidad | <ul style="list-style-type: none"> • Docencia (de pre y postgrado) • Vinculación con el Medio • Investigación, creación, desarrollo e innovación | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de admisión y de servicios estudiantiles • Gestión administrativa y financiera • Gestión de TI • Gestión de infraestructura y equipamiento • Gestión de personas • Gestión de la información y análisis institucional • Gestión de las comunicaciones |

Fuente: Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

A continuación, se presenta la descripción de los procesos asociados a cada macroproceso, indicando las unidades responsables de su ejecución y evaluación.

Tabla N°1: Macroprocesos y procesos institucionales

Macroprocesos Estratégicos

| Proceso | Descripción | Unidad(es) responsable(s) |
|----------------------------------|---|--|
| Planificación estratégica | <p>Permite definir objetivos y metas institucionales a largo plazo, establecer prioridades, asignar recursos y diseñar acciones concretas para cumplir la misión y visión de UNIACC.</p> <p>Este proceso se basa en el análisis del entorno, la identificación de fortalezas y debilidades, y la participación de la comunidad universitaria para garantizar la alineación con las necesidades educativas, sociales y culturales.</p> <p>Implica la participación de todos los estamentos y permite construir el plan estratégico institucional (PEI), los planes de desarrollo de las facultades y los planes de acción de las direcciones, favoreciendo el alineamiento institucional. Su ejecución se monitorea a través de mecanismos de seguimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rectoría • Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Finanzas • Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional • Vicerrectoría de Educación Online • Dirección de Planificación y Gestión de Proyectos • Facultades y Escuelas |
| Gobierno y regulación | <p>Reúne al conjunto de mecanismos, estructuras y normativas que garantizan la toma de decisiones estratégicas, la gestión eficiente y la rendición de cuentas, promoviendo el cumplimiento de la misión institucional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rectoría • Secretaría General |

| | | |
|--|--|--|
| | Por tanto, supone la participación, la transparencia, la mejora continua y el cumplimiento normativo. | |
| Aseguramiento interno de la calidad | Busca garantizar que las funciones académicas (misionales), administrativas y de gestión se cumplan conforme a las definiciones y lineamientos institucionales, promoviendo la mejora continua. Este proceso incluye evaluación, verificación, monitoreo y retroalimentación de los distintos procesos institucionales, para asegurar la pertinencia, excelencia y relevancia de las actividades, en coherencia con la misión, visión, valores y principios institucionales. | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional • Facultades y Escuelas Comité de Aseguramiento de la Calidad |

Macroprocesos Misionales

| Proceso | Descripción | Unidad(es) responsable(s) |
|--------------------------------------|---|--|
| Docencia (de pre y postgrado) | Macroproceso orientado a la formación de estudiantes, conforme a la misión institucional y sus principios formativos. Implica diseñar, implementar y evaluar programas académicos (de pre y postgrado) orientados a la formación de estudiantes, según los lineamientos del Modelo Educativo UNIACC, a fin de lograr los perfiles de egreso o de graduación, según corresponda. Este proceso se basa en metodologías pedagógicas actualizadas y en la interacción entre docentes y estudiantes para asegurar la calidad y relevancia del aprendizaje. Supone la identificación de elementos diferenciadores según nivel de formación, jornada, modalidad y tipo de programa. | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Educación Online • Dirección de Investigación, Postgrado y Educación Continua • Dirección de Vinculación con el Medio • Facultades y Escuelas • Comité Académico |
| Vinculación con el Medio | Fomenta la interacción sistemática y bidireccional entre UNIACC y su entorno, orientada a contribuir al desarrollo integral de las comunicadas y organizacionales en los diferentes niveles territoriales, en los ámbitos de artes, cultura, patrimonio, calidad de vida, ciudadanía, territorio y desarrollo productivo sostenible. Este macroproceso fortalece la pertinencia de la Institución mediante la transferencia de conocimientos, la colaboración con actores externos y la contribución al desarrollo sostenible de la comunidad, a través de la implementación de experiencias de aprendizaje situado. Supone monitorear los resultados, efectos y contribuciones de las acciones de vinculación con el medio, asegurando su pertinencia, coherencia y sostenibilidad con el Modelo Educativo y el proyecto institucional. Su ejecución se organiza conforme a los ámbitos de interés definidos por las Facultades (proyectos | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Dirección de Vinculación con el Medio • Facultades y Escuelas • Comité Académico |

| | | |
|---|---|--|
| | educativos) y a las definiciones contenidas en la política institucional del área. | |
| Investigación, creación, desarrollo e innovación | <p>Se enfoca en la generación, aplicación y difusión de conocimientos y soluciones originales que contribuyan al avance científico, tecnológico, cultural y artístico.</p> <p>Se organiza en función de la política institucional del área, la que aspira a consolidar un sistema que oriente y promueva iniciativas de investigación, creación, desarrollo e innovación (I+C+D+i) en académicos(as) y estudiantes de pre y postgrado en las diferentes áreas del conocimiento cultivadas por la Universidad, para responder y aportar con nuevo conocimiento, productos o servicios a las problemáticas y necesidades de la sociedad y del país.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Dirección de Investigación, Postgrado y Educación Continua • Facultades y Escuelas • Comité Académico |

Macroprocesos de Soporte

| Proceso | Descripción | Unidad(es) responsable(s) |
|---|--|---|
| Gestión de admisión y de servicios estudiantiles | <p>Abarca las acciones destinadas a atraer, seleccionar e integrar a los(as) estudiantes, junto con brindarles apoyo académico, personal y socioemocional durante su trayectoria educativa.</p> <p>Este proceso busca garantizar la calidad de la experiencia estudiantil y el éxito académico, contribuyendo a la formación de los(as) estudiantes, independiente de la modalidad/jornada/nivel/tipo de programa que curse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Educación Online • Dirección de Admisión, Marketing y Comunicaciones • Dirección de Vida Universitaria • Facultades y Escuelas |
| Gestión administrativa y financiera | <p>Supone la planificación, organización y control de los recursos financieros para garantizar el funcionamiento eficiente y sostenible de la institución.</p> <p>Este proceso apoya el cumplimiento de aquellos estratégicos y misionales, promoviendo la transparencia, la optimización de recursos y la toma de decisiones estratégicas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría de Finanzas • Facultades y Escuelas • Comité de Administración |
| Gestión de recursos tecnológicos | <p>Asegura la planificación, implementación y mantenimiento de tecnologías y sistemas digitales que apoyan los procesos misionales.</p> <p>Este proceso busca garantizar la innovación, la eficiencia operativa y la mejora continua de los servicios institucionales en coherencia con las definiciones universitarias y los procesos misionales. Sustenta la operación regular administrativa y académica de la institución y sostiene la proyección de su desarrollo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional • Vicerrectoría de Educación Online • Dirección de TI |
| Gestión de Infraestructura y equipamiento | <p>Implica la planificación, desarrollo, mantenimiento y optimización de espacios físicos y recursos materiales para garantizar entornos seguros, funcionales y sostenibles que respalden las actividades académicas,</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría de Finanzas • Dirección de Administración |

| | | |
|---|---|---|
| | administrativas y operativas en coherencia con la misión institucional. | |
| Gestión de personas | Supone administrar el talento humano mediante la selección, capacitación, evaluación y bienestar de las personas, a fin de cumplir con el proyecto institucional. Este proceso promueve un entorno laboral inclusivo, equitativo, ético y colaborativo, alineado con los objetivos estratégicos y enfocado en el buen desempeño y en el bienestar de la comunidad universitaria (convivencia). Involucra la debida gestión de colaboradores(as) y académicos(as). | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Dirección de Gestión de Personas • Dirección de Género, Diversidad e Inclusión • Facultades y Escuelas |
| Gestión de la información y análisis institucional | Tiene por objetivo recopilar, organizar, analizar y difundir datos relevantes para apoyar la toma de decisiones estratégicas y operativas. Este proceso asegura la disponibilidad de información confiable y oportuna, facilitando la planificación, el monitoreo y la mejora continua de todas las funciones institucionales. | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional • Dirección de Análisis Institucional |
| Gestión de las comunicaciones | Implica planificar y coordinar la comunicación interna y externa para garantizar el flujo eficiente de información, fortalecer la identidad institucional y promover la interacción efectiva con la comunidad universitaria y el entorno. | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones • Dirección de Gestión de Personas |

c) Mecanismos de aseguramiento de la calidad (MAC)

Se entenderá por mecanismo de aseguramiento de la calidad (MAC) los instrumentos, procedimientos, políticas y prácticas implementadas sistemáticamente para monitorear, evaluar, verificar y garantizar que los procesos y resultados institucionales cumplan con los estándares de calidad establecidos. Estos mecanismos aseguran la consistencia con la misión, visión y objetivos estratégicos de la Universidad, fomentando la mejora continua y promoviendo una cultura de autorregulación institucional.

Los principales mecanismos utilizados por UNIACC para monitorear el despliegue de los macroprocesos y procesos, tanto estratégicos como misionales y de soporte, son:

Macroprocesos estratégicos

- 1) **Revisión del SIGC por parte de la Dirección Superior de UNIACC:** consiste en una revisión programada y sistemática del Sistema de Gestión Interna de la Calidad, por parte de las autoridades institucionales, en función de los lineamientos estratégicos y de desarrollo institucional y de la normativa vigente, tanto interna como externa. Producto de esta revisión, se debe emitir un informe técnico bianual que dé cuenta del funcionamiento del SIGC - UNIACC.

- 2) **Seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI):** supone la aplicación semestral de instrumentos de seguimiento del PEI, consignando los avances, ajustes y evidencias que dan cuenta de la ejecución de dicho plan.
- 3) **Seguimiento planes de desarrollo de facultad:** consta de la aplicación semestral de instrumentos de seguimiento del plan de desarrollo de cada Facultad, registrando los avances, ajustes y evidencias que dan cuenta de la ejecución de cada plan, en coherencia con sus respectivos Proyectos Educativos.
- 4) **Seguimiento planes de acción por unidad:** supone la previa definición de planes de acción por cada unidad central y la verificación de su cumplimiento en el transcurso de un año. Se debe registrar el avance, ajustes y evidencias que dan cuenta de la ejecución de cada plan.
- 5) **Monitoreo a través de tablero de indicadores establecidos en el Plan Estratégico Institucional:** supone la definición de un tablero que incluya los indicadores establecidos en el Plan Estratégico Institucional y por Facultad, permitiendo visualizar el desempeño asociado y la discusión, ajuste y pertinencia de acciones vinculadas con los resultados obtenidos a nivel institucional como por Facultad. El plazo de actualización de cada indicador está asociado a la pertinencia en que cada uno genera información relevante para tomar medidas de carácter estratégico.
- 6) **Encuesta a Facultades sobre el servicio de las direcciones:** su objetivo es alinear el quehacer de las unidades centrales hacia las necesidades de las Facultades y Escuelas, en favor de la realización de las actividades académicas. En este contexto, Facultades y Escuelas evaluarán el desempeño de las direcciones centrales una vez al año. Los resultados permitirán reforzar positivamente las áreas en que la Institución es bien evaluada y establecer planes de acción con las unidades con resultados más descendidos.
- 7) **Jornada anual de avance de Direcciones Centrales:** encuentro destinado a fomentar la sinergia entre unidades, a través de la exposición de sus responsables acerca del rol de la dirección, procesos claves, avances estratégicos y desafíos, vinculándolo al trabajo de otras unidades.
- 8) **Seguimiento de otros instrumentos de planificación:** en la eventualidad que la Institución defina otros instrumentos complementarios de planificación para orientar su desarrollo, se deberán aplicar dispositivos de seguimiento semestral, a fin de verificar el avance, ajuste y control de evidencias que dan cuenta de la ejecución de dicho instrumento complementario.
Se deberá cautelar la consistencia y coherencia de estos instrumentos con el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Mejoramiento Institucional, derivado del proceso de autoevaluación con fines de acreditación de la Universidad.

- 9) Autoevaluación Institucional:** proceso sistemático, participativo y reflexivo que permite a la Universidad analizar críticamente su desempeño en función de sus lineamientos estratégicos, criterios y estándares de calidad y requerimientos emanados del marco regulatorio, con el propósito de identificar fortalezas y áreas de mejora, promoviendo una cultura de autorregulación y aseguramiento de la calidad en todas sus funciones institucionales.
- 10) Acreditación institucional:** proceso externo y obligatorio -regulado por Ley- liderado por la Comisión Nacional de Acreditación – CNA, que evalúa y certifica el cumplimiento de los distintos criterios y estándares de calidad aplicables a las funciones universitarias (docencia, gestión estratégica y de recursos, aseguramiento de la calidad, vinculación con el medio e investigación, innovación y creación), fortaleciendo la confianza pública y promoviendo la mejora continua.
- 11) Evaluación de programas:** proceso sistemático, participativo y reflexivo que permite a los programas (de pre y postgrado) analizar críticamente su desempeño en función de criterios previamente establecidos, con el propósito de identificar fortalezas y áreas de mejora, promoviendo una cultura de autorregulación y aseguramiento de la calidad en sus procesos académicos, administrativos y de gestión.
- 12) Acreditación/certificación de programas:** procesos externos liderados por la Comisión Nacional de Acreditación – CNA (acreditación de programas obligatorios) y agencias certificadoras (certificación de programas, de carácter voluntario), que evalúan y certifican el cumplimiento de los distintos criterios y estándares de calidad aplicables a los procesos académicos y de gestión ocurridos en el seno de los programas, fortaleciendo la confianza pública y promoviendo la mejora continua de los mismos.
- 13) Formulación de planes de mejoramiento:** en función del diagnóstico elaborado a partir de la aplicación de procesos de autoevaluación (con y sin fines de acreditación), se definen planes que atiendan las debilidades y oportunidades de mejora identificadas.
Estos planes pueden tener un carácter institucional o de programas (de pre y postgrado) y su formulación dependerá de los ciclos de autoevaluación realizados. Los planes de mejoramiento deben establecer claramente objetivos, actividades, metas, indicadores de seguimiento, responsables, financiamiento, entre otros.
- 14) Seguimiento de planes de mejoramiento:** supone la aplicación semestral de instrumentos de seguimiento de dichos planes (a nivel institucional y de programas), registrando los avances, ajustes y evidencias que dan cuenta de su ejecución.
- 15) Evaluación de la estructura organizacional y del sistema de gobierno:** supone la realización, cada dos años, de una evaluación de la efectividad, coherencia y

desempeño de la estructura organizacional y sistema de gobierno de la Institución, considerando su capacidad para cumplir con los objetivos estratégicos y normativa vigente. Esta evaluación será realizada por el(la) Rector(a) y sus resultados serán expuestos ante la Junta Directiva.

16) Sistema de evaluación de desempeño: definido a nivel institucional, estableciendo los instrumentos, criterios y metas de evaluación del desempeño de directivos(as), colaboradores(as) y académicos(as) de planta¹³.

En el caso de directivos(as) y colaboradores(as), su evaluación será anual, efectuada por su superior jerárquico y conforme a las pautas establecidas por la Dirección de Gestión de Personas.

Para los(as) académicos(as) de planta en tanto, su evaluación será anual en función de pautas y normas (compromisos académicos) establecidas por la Vicerrectoría Académica.

Los resultados de la evaluación de desempeño serán puestas en conocimiento de cada directivo(a), colaborador(a) o académico(a).

17) Seguimiento de indicadores: los resultados de los indicadores de desempeño institucional (organizados de acuerdo con las definiciones contenidas en el presente Sistema Interno de Gestión de Calidad) se pondrán a disposición de las distintas autoridades universitarias de forma permanente, conforme a un calendario anual conocido, establecido por la Dirección de Análisis Institucional.

Las facultades y escuelas analizarán sus indicadores de desempeño de forma semestral, estableciendo compromisos de mejora.

18) Rendición de cuentas: a través del(la) Rector(a), se realiza el proceso de rendición de cuentas ante la Junta Directiva sobre los estados financieros y los resultados alcanzados en materia de gestión institucional.

También llevará a cabo una sesión pública, denominada Cuenta de Gestión Anual donde se informan los principales logros alcanzados y se exponen, en el marco del desarrollo del PEI, los principales desafíos a enfrentar en el período siguiente.

19) Auditoría de políticas y reglamentos: mecanismo de revisión y validación de la pertinencia y vigencia de las políticas, reglamentos y normas internas de la Institución, asegurando su debida aplicación y cumplimiento.

Se realiza semestralmente, identificando los elementos regulatorios que deben ser actualizados y posteriormente socializados.

¹³ En la categoría “académicos(as) de planta”, a la fecha, también se encuentran Decanos(as), Directores(as) de Escuela y Directores(as) de Unidad Académica.

Macroprocesos misionales

- 1) Evaluación del Modelo Educativo:** supone la aplicación de técnicas e instrumentos que permitan validar la pertinencia, consistencia y validez del Modelo Educativo Institucional, en particular su implementación en los programas de pregrado y postgrado, considerando las especificidades de sus distintas modalidades y jornadas.

La periodicidad y metodología de esta evaluación serán determinadas por la Vicerrectoría Académica y no podrá superar los cinco años entre una evaluación y la siguiente.

Los resultados de esta evaluación serán puestos en conocimiento del Comité Académico y del Consejo Superior.

- 2) Innovación curricular:** mecanismo definido y liderado por la Vicerrectoría Académica que regula los procesos de diseño, rediseño, actualización y ajuste de planes de estudio, asegurando su coherencia con el proyecto institucional

A través de este mecanismo se intervienen uno o más elementos del currículum, con el propósito de mejorar su relevancia, efectividad y alineación con sus metas formativas y con las exigencias del entorno social, disciplinar y profesional.

La evaluación y diagnóstico de los planes de estudios se realiza de forma anual y, a partir de sus resultados, se proponen innovaciones de distinto nivel al currículum.

La implementación de esta metodología será liderada por la Vicerrectoría Académica, en coordinación y trabajo conjunto con las Facultades y Escuelas, conforme a un plan de trabajo determinado.

- 3) Diseño del Perfil de Egreso/Graduación:** por medio de una metodología específica establecida por la Vicerrectoría Académica, se diseñará el perfil de egreso o graduación de todo programa ofrecido por UNIACC. Este perfil establecerá las características que el(la) egresado(a) de cada programa -tanto de pre como de postgrado- tendrá, detallando aquellas habilidades transversales y específicas que logrará producto del proceso formativo.

Las habilidades transversales serán comunes a todos los programas de UNIACC y tendrán relación directa con el sello institucional declarado. En tanto, las habilidades específicas corresponderán a aquellas propias de la disciplina o profesión.

Este perfil será único, independiente de la modalidad/jornada en que se dicte un programa y será revisado en consistencia con la aplicación del mecanismo de Innovación Curricular.

Por esta razón, la implementación de este mecanismo será liderada por la Vicerrectoría Académica, en conjunto con las Facultades y Escuelas.

- 4) Auditorías académicas:** a través de un instrumento predefinido, se verifica la existencia y vigencia de los elementos que configuran cada programa formativo de pre y postgrado (perfil de ingreso, perfil de egreso/graduación, estructura curricular, programas de asignatura, estrategias de evaluación, entre otros).

Su aplicación es semestral y los resultados obtenidos son reportados a la Vicerrectoría Académica, a las Facultades y Escuelas.

- 5) Identificación de brechas entre perfil de ingreso esperado y perfil de ingreso real:** supone la aplicación de un instrumento que dé cuenta de la distancia entre el perfil de ingreso real de los(as) estudiantes y el perfil de ingreso esperado de su respectivo programa.
La información generada orientará la implementación del plan de estudios y del plan de apoyo estudiantil.
- 6) Evaluación del logro del perfil de egreso/graduación:** una vez concluido el proceso formativo en cada programa (término del plan curricular), se aplica un instrumento diseñado específicamente para la verificación del logro del perfil de egreso/graduación, según cohorte. Esta información complementa aquella obtenida a partir del análisis de progresión y de los resultados de aprobación de la asignatura de Taller de Integración Profesional.
El diseño del referido instrumento y el análisis de sus resultados es efectuado por el Comité Curricular de la Escuela respectiva, de acuerdo con los lineamientos definidos por la Vicerrectoría Académica.
- 7) Seguimiento de indicadores de progresión:** a través de reuniones semestrales con Facultades y Escuelas, se efectúa un análisis de los indicadores de progresión estudiantil, los que están permanentemente a disposición de las autoridades de la Universidad, a través de paneles de información.
En función del análisis realizado, se establecen planes de acción que mejoren el desempeño de los indicadores.
La actualización de estos indicadores se efectúa en función de un calendario establecido en diciembre de cada año, el que es dado a conocer la comunidad.
- 8) Modelo de Acompañamiento Estudiantil:** corresponde a una estrategia integral de apoyo a los(as) estudiantes, cuyo objetivo es promover su éxito académico y desarrollo socioemocional y profesional a lo largo de su experiencia formativa, independiente de la jornada o modalidad en que curse su programa.
Este modelo supone la implementación de diversas acciones que fomenten el desarrollo integral del alumnado y su permanencia en la Institución.
Su diseño está a cargo de la Vicerrectoría Académica, en colaboración con la Vicerrectoría de Educación Online, y su implementación es anual.
- 9) Modelo de Predicción de la Retención:** permite identificar porcentajes de probabilidad de retención/deserción de estudiantes, conforme a una serie de variables. La información generada es puesta en conocimiento de Facultades y Escuelas, a fin de favorecer el acompañamiento y gestión de estudiantes con mayor probabilidad de deserción, apoyándoles desde las dimensiones económica, socioafectiva, académica, entre otras.

El modelo supone la aplicación de una medición en tres momentos: al inicio de cada semestre, en un momento intermedio y al final.

- 10) Seguimiento de indicadores de resultados/contribución de mecanismos de vinculación con el medio:** establecidos el modelo de gestión del área, los que deben ser monitoreados semestralmente a nivel global (institucional) y por Facultad/Escuela/Carrera, a fin de retroalimentar la implementación del modelo de gestión del área y de su respectiva política.
- 11) Evaluación indicadores de satisfacción de actores y socios comunitarios:** obtenidos a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción de beneficiarios(as) y miembros de la comunidad (entorno relevante) en el ámbito de vinculación con el medio. Su análisis se efectúa semestralmente.
- 12) Evaluación de indicadores de satisfacción de estudiantes:** obtenidos a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción a estudiantes que hayan participado en experiencias de aprendizaje situado. Su análisis se efectúa semestralmente.
- 13) Evaluación de impacto de proyectos de investigación:** consiste en la recolección de indicadores clave que permitan evidenciar el impacto generado por los proyectos de investigación, tanto internos como externos, ya sean de carácter disciplinar, interdisciplinar o aquellos orientados al mejoramiento de la docencia. Este proceso se llevará a cabo de manera anual, y se elaborará un informe que sintetice los principales hallazgos y conclusiones derivados de los datos recopilados.

Macroprocesos de soporte

- 1) Seguimiento progresión de estudiantes beneficiarios(as) de Beca Talento:** por medio de la identificación de los(as) estudiantes beneficiarios(as) de esta beca, se analiza su progresión, especialmente en cuanto a su rendimiento, tasa de retención y titulación. Esta medición se efectuará semestralmente, siendo analizada a nivel de Vicerrectorías, Direcciones Generales, Facultades y Escuelas.
- 2) Evaluación de la satisfacción estudiantil:** análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Estudiantil, con el fin de establecer metas y acciones de mejora para alcanzarlas. Se dispondrán resultados a nivel institucional, por Facultad, por Escuela, por Carrera, por jornada y por modalidad. Este análisis se efectúa de forma anual, a nivel de Vicerrectorías, Direcciones Generales, Facultades y Escuelas.

- 3) Seguimiento del presupuesto:** mecanismo aplicado mensualmente, a fin de controlar debidamente la ejecución presupuestaria de todas las unidades institucionales, facilitando la toma de decisiones en favor de asegurar la sustentabilidad financiera.
- 4) Descripción de perfiles de cargo:** corresponde a la definición de perfiles de cargo y la validación de su pertinencia en función de la estructura orgánica institucional y de las funciones asignadas a unidades y colaboradores(as).
Se deben revisar los perfiles de cargo existentes al menos bianualmente, o frente a la necesidad de una contratación y/o desvinculación.
Los ajustes de perfiles de cargo deben ser validados por la Dirección de Gestión de Personas, en el caso de los(as) directivos(as) y colaboradores(as) y por la Vicerrectoría Académica en el caso de los(as) académicos(as).
- 5) Perfil docente:** establecido en función del Modelo Educativo institucional y considera las especificidades propias de los distintos niveles de formación, tipo de programa y modalidad.
Su definición es co- construida entre la Vicerrectoría Académica, las Facultades y Escuelas.
A través de un instrumento específico se verificará el cumplimiento del perfil declarado, al menos bianualmente. Si los resultados indican la necesidad de ajustar dicho perfil, deberá efectuarse durante el semestre siguiente en que se identifica esta necesidad.
- 6) Seguimiento resultados de evaluación de desempeño:** producto de la aplicación del proceso de evaluación de desempeño, se obtienen resultados individuales y por unidad, permitiendo la identificación de colaboradores(as) con desempeño destacado y de quienes requieren algún apoyo adicional para mejorar su ejercicio cotidiano.
Este seguimiento se realiza una vez al año, una vez concluida la evaluación de desempeño.
- 7) Seguimiento resultados de evaluación de desempeño docente:** una vez por semestre se aplica el proceso de Evaluación de Desempeño Docente, generando resultados individuales y agrupados por Facultad y Escuela. Estos datos permiten comparar el desempeño entre académicos, unidades y modalidades de enseñanza, identificando brechas y oportunidades de mejora. Asimismo, este seguimiento facilita la identificación de docentes con un desempeño sobresaliente, así como de aquellos que requieren apoyo pedagógico y/o formativo para fortalecer su práctica docente.
Este mecanismo se aplica para académicos(as) de planta y honorarios.
- 8) Plan de capacitación de colaboradores(as):** diseñado anualmente por la Dirección de Gestión de Personas y cuyo propósito de fortalecer las competencias y habilidades de los(as) colaboradores(as), a fin de mejorar su desempeño y desarrollo

en la Institución. Este se elabora en función de los objetivos contenidos en los distintos instrumentos de planificación institucional y de los resultados de la evaluación de desempeño.

9) Plan de capacitación y perfeccionamiento docente: diseñado anualmente por la Vicerrectoría Académica (en consulta con las Facultades y Escuelas) y cuyo objetivo es fortalecer las competencias pedagógicas, disciplinarias y tecnológicas del cuerpo docente, a fin de garantizar una enseñanza de alta calidad, alineada con las necesidades de los(as) estudiantes y las demandas del entorno, en consistencia con el Modelo Educativo de la Institución. Este se elabora en función de los objetivos contenidos en los distintos instrumentos de planificación institucional, del Modelo Educativo UNIACC y de los resultados de la evaluación docente.

10) Jerarquización académica: mecanismo a través del cual se reconoce la trayectoria de un(a) académico(a) y su aporte a la disciplina y a la Institución en la que se desempeña. En este sentido, consiste en la evaluación y clasificación de los(as) académicos(as) en categorías jerárquicas que reflejan su experiencia, logros y contribuciones en el ámbito de la docencia, investigación, gestión académica y vinculación con el medio. Este proceso tiene como objetivo reconocer el desarrollo profesional de los(as) docentes, fomentar la calidad educativa e incentivar la excelencia académica.

Este mecanismo está regulado por el Reglamento de Carrera Académica, siendo responsabilidad de la Vicerrectoría Académica su actualización y difusión, para cautelar su adecuada aplicación.

11) Encuesta de Clima Organizacional: herramienta de evaluación que recopila percepciones de los(as) colaboradores(as) sobre el ambiente laboral, con el objetivo de identificar factores que afectan su satisfacción, compromiso y productividad, para orientar estrategias de mejora institucional.

Incluirá la evaluación de la percepción de colaboradores(as) en materia de equidad de género, inclusión, diversidad y sana convivencia.

12) Análisis comparados: realizados a partir de la definición de un entorno relevante, que permite comparar los indicadores de desempeño de UNIACC con los exhibidos por otras universidades pertenecientes a dicho entorno relevante. Se comparan los principales indicadores de desempeño institucional, tales como: matrícula, progresión (retención, titulación, graduación), infraestructura, personal académico, entre otros.

Se generan informes de análisis comparado de forma anual, una vez publicada la información del Sistema de Educación Superior, a través de SIES.

13) Protocolos de comunicación interna: definición de protocolos de comunicación interna, estableciendo frecuencia, tipo de información, flujos de comunicación

según niveles y tipos de mensajes (urgentes, estratégicos, operativos). Supone determinar canales oficiales (correo institucional, intranet, reuniones), responsabilidades y trazabilidad de la información.

- 14) Evaluación de la comunicación interna:** aplicación de encuestas trimestrales para medir la efectividad de los canales de comunicación internos y el nivel de satisfacción de los(as) usuarios(as). Permitirá ajustar los protocolos en función de los resultados obtenidos.
- 15) Manual de Identidad Institucional:** contiene las definiciones institucionales que permiten asegurar la coherencia y consistencia de la imagen de UNIACC en todas las comunicaciones.
- 16) Plan de posicionamiento institucional:** destinado a potenciar, de forma estructurada y estratégica, la visibilidad y reputación de UNIACC en el entorno académico y social.
- 17) Auditorías de comunicaciones:** a través de un instrumento estandarizado, se realizan auditorías que permitan identificar inconsistencias en la alineación de las comunicaciones con la identidad institucional y los objetivos estratégicos. Estas incluyen análisis de mensajes, canales, planes y estrategias.
- 18) Comité de Comunicaciones:** organismo colegiado interdisciplinario que contribuye en la planificación, ejecución y evaluación de las estrategias de comunicación internas y externas de la Universidad.
- 19) Monitoreo de redes sociales y medios:** realizado a través de la implementación de herramientas que permitan rastrear menciones de la Institución en redes sociales y medios de comunicación, a fin de analizar el sentimiento del público hacia la Universidad, generando reportes mensuales.

Una vez concluida la aplicación de estos MAC, se dará paso a una siguiente fase, donde se podrán incorporar otros mecanismos, de acuerdo con la planificación de cada unidad responsable y conforme a los resultados obtenidos.

d) Indicadores de desempeño institucional

Para efectuar un monitoreo constante del desempeño institucional y favorecer la toma de decisiones, se ha definido una serie de indicadores clave, los que serán la base para efectuar un seguimiento de la eficacia institucional y servirán como evidencia que sostendrá la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.

Se entenderá por indicador la medida cuantitativa o cualitativa utilizada para monitorear, evaluar y analizar el desempeño de los macroprocesos y procesos institucionales en función

de objetivos estratégicos, misionales y de soporte. Los indicadores permiten generar evidencia objetiva sobre el cumplimiento de metas, identificar áreas de mejora y apoyar la toma de decisiones basada en datos.

Los principales indicadores de desempeño institucional, según los distintos procesos, corresponden a¹⁴:

Tabla N°2: Indicadores de Desempeño Institucional

Macroprocesos Estratégicos

| Proceso | Indicadores asociados |
|--|---|
| Planificación estratégica | <ol style="list-style-type: none"> 1. % de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2. % de cumplimiento de objetivos estratégicos (PEI) 3. N° de planes de desarrollo y de acción formalizados 4. % de cumplimiento de los planes de desarrollo de facultades 5. % de cumplimiento de planes de acción de vicerrectorías y direcciones 6. % de cumplimiento de otros instrumentos de planificación (en caso de existir) 7. % de indicadores del PEI y por Facultad en tablero de control 8. % de aprobación de Encuesta a Facultades sobre el servicio de Direcciones |
| Gobierno y regulación | <ol style="list-style-type: none"> 1. N° de acuerdos tomados en las instancias colegiadas 2. % de reglamentos actualizados respecto del total vigente 3. % de políticas actualizadas respecto del total vigente 4. N° de actas de sesiones 5. N° de resoluciones 6. N° de nuevos reglamentos dictados 7. N° de nuevas políticas dictadas |
| Aseguramiento interno de la calidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. N° de años de acreditación institucional 2. N° de programas de pregrado con autoevaluación realizada 3. N° de programas de postgrado con autoevaluación realizada 4. % de carreras acreditadas/certificadas sobre el total de oferta 5. % de postgrados acreditados sobre el total de oferta 6. % cumplimiento de planes de mejora pregrado 7. % cumplimiento de planes de mejora postgrado 8. % cumplimiento plan de mejora institucional |

Macroprocesos Misionales

| Proceso | Indicadores asociados |
|---|--|
| Docencia (de pre y postgrado)¹⁵ | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tasa de aprobación de asignaturas de pregrado 2. Tasa de aprobación de asignaturas de postgrado 3. Promedio de asistencia (programas presenciales y semipresenciales) 4. Tasa de retención de primer año pregrado 5. Tasa de retención de segundo año pregrado 6. Tasa de retención de postgrado 7. Tasa de retención total de pregrado |

¹⁴ Los indicadores acá consignados son los que se monitorearán desde la Dirección de Análisis Institucional. No obstante, cada unidad responsable de los distintos procesos y macroprocesos podrán disponer y hacer seguimiento de estos y otros indicadores para medir su desempeño.

¹⁵ Todos los indicadores del proceso de Docencia serán aperturados por sexo.

| | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 8. Causales de deserción de pregrado 9. Causales de deserción de postgrado 10. Tasa de titulación oportuna pregrado 11. Tasa de titulación total pregrado 12. Tasa de graduación oportuna postgrado 13. Tasa de graduación total postgrado 14. Tiempo de egreso pregrado (semestres) 15. Tiempo de titulación (semestres) 16. Tiempo de graduación (semestres) 17. Resultados medición de logro del perfil de egreso 18. Tasa de empleabilidad 19. % de titulados que continúa estudios (postgrado/ educación continua) en UNIACC 20. Promedio de notas asignaturas eje 21. Tasa de participación en las actividades en el aula online 22. Tasa de participación en los foros de debate en el aula online 23. Tasa de respuesta a las evaluaciones en línea 24. Tiempo de respuesta a las solicitudes en aula online 25. Tiempo promedio de acceso a plataforma 26. Número de interacciones con el estudiante 27. Tasa de finalización de las actividades en el aula online |
| <p>Vinculación con el Medio</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. N° de académicos(as) participando de iniciativas de VcM/N° de iniciativas de VcM 2. N° estudiantes participando en iniciativas de VcM/ N° iniciativas de VcM 3. N° de convenios activos 4. N° de actividades enmarcadas en convenios 5. N° de iniciativas según mecanismo (conforme a política) 6. N° de iniciativas según ámbito de acción (conforme a política) 7. % de cumplimiento del plan anual de la Dirección de VcM 8. Monto total asignado a VcM 9. % de ejecución presupuestaria 10. N° de participantes externos en las iniciativas 11. N° programas de educación continua 12. N° estudiantes/N° de programas de educación continua 13. % de académicas que se adjudican proyectos de VcM 14. N° de proyectos realizados al año por escuela y facultad. 15. % de estudiantes (rut) participantes en proyectos de aprendizaje colaborativo sobre el total de estudiantes. 16. N° de proyectos (anuales) por escuela y facultad que reciben financiamiento externo. 17. N° de sesiones de Consejos Asesores. |
| <p>Investigación, creación, desarrollo e innovación</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. N° de proyectos adjudicados de investigación y/o creación internos 2. N° de proyectos adjudicados de investigación y/o creación externos 3. N° de publicaciones 4. N° de jornadas de difusión 5. % ejecución plan de desarrollo del área 6. N° de proyectos adjudicados/N° de proyectos postulados al concurso interno 7. N° de proyectos adjudicados/N° de proyectos postulados a concursos externos 8. Monto total asignado al área 9. % de ejecución presupuestaria 10. N° de proyectos de investigación para la mejora del proceso formativo |

| | |
|--|--|
| | 11. % de académicas que se adjudican proyectos internos de investigación, creación e innovación 12. N° de patentes inscritas a nombre de UNIACC 13. N° de académicos(as) con grado de doctor |
|--|--|

Macroprocesos de Soporte

| Proceso | Indicadores asociados |
|---|---|
| Gestión de admisión y de servicios estudiantiles | 1. Matrícula nueva pregrado 2. Matrícula nueva postgrado 3. Matrícula nueva total 4. Matrícula nueva por modalidad 5. Matrícula nueva por jornada 6. Matrícula nueva según tipo de programa (regular o especial) 7. Matrícula total pregrado 8. Matrícula total postgrado 9. Matrícula total educación continua 10. Matrícula total por modalidad 11. Matrícula total por jornada 12. Matrícula total según tipo de programa (regular o especial) 13. Matrícula total institucional 14. Tasa de ocupación de vacantes pregrado 15. Tasa de ocupación de vacantes postgrado 16. Tasa de ocupación de vacantes institucional 17. Promedio puntaje ranking 18. N° postulantes Beca Talento 19. % conversión Beca Talento – matrícula efectiva 20. N° de estudiantes atendidos en el CAPSI 21. % de estudiantes asistentes a talleres DVU 22. % de estudiantes atendidos por tutores |
| Gestión administrativa y financiera | 1. Márgenes de rentabilidad 2. Relación ingreso/gasto 3. Dependencia de ingresos por matrícula pregrado 4. Razón corriente 5. Razón endeudamiento 6. Índice de morosidad 7. Tasa de recuperación de morosidad 8. Cumplimiento de auditoría |
| Gestión de recursos tecnológicos | 1. Inversión en recursos tecnológicos 2. Inversión en plataformas y sistemas 3. N° PC-notebook-tablet/estudiantes 4. N° PC -notebook-tablet con internet 5. % crecimiento PC para estudiantes 6. Conectividad en megas 7. N° de impresoras para uso de estudiantes 8. N° impresoras/N° de estudiantes 9. % de satisfacción estudiantil |
| Gestión de Infraestructura y equipamiento | 1. N° salas de clase 2. M ² totales salas de clase 3. M ² salas de clase/ N° estudiantes presenciales 4. N° de laboratorios 5. M ² totales laboratorios 6. M ² laboratorios/N° estudiantes presenciales |

| | |
|---|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 7. N° de talleres 8. M² totales talleres 9. M² talleres/N° estudiantes presenciales 10. M² espacios de recreación/N° estudiantes presenciales 11. N° de bibliotecas 12. M² construidos de bibliotecas 13. M² construidos bibliotecas/matricula total 14. N° salas de estudio 15. M² salas de estudio 16. M² construidos salas de estudio/ matrícula total 17. N° volúmenes físicos /matricula total 18. N° títulos físicos/matricula total 19. N° volúmenes digitales /matricula total 20. N° títulos digitales/matricula total 21. % de satisfacción estudiantil 22. % de cobertura de bibliografía básica 23. % de cobertura de bibliografía complementaria 24. N° de préstamos de bibliografía 25. N° de préstamos de equipamiento (pañol) 26. Tasa de uso de salas de estudio individual 27. Tasa de uso de salas de estudio grupal |
| Gestión de personas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento perfil de cargo 2. Resultados encuesta de clima 3. N° de colaboradores(as) capacitados(as) 4. N° de docentes capacitados(as) 5. Tasa de participación en capacitaciones 6. Resultados evaluación de desempeño de colaboradores(as) 7. Tasa de ausentismo laboral 8. Tasa de rotación de colaboradores(as) 9. N° de JCE 10. N° de estudiantes/JCE 11. N° de académicos(as) según tipo de jornada 12. N° de académicos(as) según tipo de contrato 13. N° de académicos(as) según grado académico 14. Tasa de rotación docente (profesores part - time) 15. Tasa de rotación docente (profesores jornada) 16. N° de académicos participando de instancias de formación pedagógica 17. Resultados evaluación docente 18. % de mujeres en cargos directivos 19. % de mujeres en el cuerpo académico 20. % de mujeres en el cuerpo de colaboradores(as) 21. % de colaboradores(as) con discapacidad |
| Gestión de la información y análisis institucional | <ol style="list-style-type: none"> 1. N° de informes publicados 2. N° de paneles publicados 3. N° de encuestas aplicadas 4. Tasa de entrega oportuna de reportes institucionales 5. N° de vistas de paneles 6. N° de consultas en reporting service |
| Gestión de las comunicaciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tasa apertura comunicaciones internas 2. N° de apariciones/menciones en medios (posicionamiento) 3. N° de planes de comunicación ejecutados 4. Tráfico en web institucional 5. Tasa de interacción en redes sociales (likes, comentarios, compartidos) |

6. N° de menciones positivas frente a negativas en medios

El monitoreo completo de estos indicadores se efectuará a través de un plan de implementación progresiva, el que será liderado desde la Dirección de Análisis Institucional.

VII. INTEGRIDAD DEL SIGC

UNIACC ha establecido que la integridad de los elementos constitutivos del SIGC se asegura en función de la articulación de sus pilares con los macroprocesos/procesos institucionales y los mecanismos de aseguramiento de la calidad, la que se da en función de la siguiente matriz:

Tabla N°3: Matriz de Integridad

| Proceso | Consistencia institucional | Efectividad | Mejora continua |
|---|--|---|---|
| Planificación Estratégica | Plan Estratégico | % cumplimiento plan | Seguimiento del plan Ajustes al plan |
| Gobierno y regulación | Estatutos Políticas institucionales | N° de acuerdos tomados | Actualización de políticas |
| Aseguramiento de la Calidad | Política de Aseguramiento de la Calidad | N° de años de acreditación | % cumplimiento plan de mejoramiento (PMI) |
| Docencia | Modelo Educativo | Progresión | Planes de acción |
| Vinculación con el Medio | Política de Vinculación con el Medio | % cumplimiento modelo de gestión a nivel agregado | Medición de resultados encuestas de opinión Medición de resultados del modelo de gestión |
| Investigación, innovación y creación | Política de Investigación, creación, desarrollo e innovación | % cumplimiento plan anual | Plan de acción/desarrollo del área |
| Gestión de admisión y servicios estudiantiles | Política de admisión | N° estudiantes matriculados(as) Progresión | Análisis de indicadores Planes de acción |
| Gestión administrativa y financiera | Presupuesto | % ejecución presupuestaria | Seguimiento presupuesto |
| Gestión de recursos tecnológicos | Política de TI | Encuesta satisfacción estudiantil | Plan de acción |
| Gestión de infraestructura y equipamiento | Política de infraestructura | Encuesta satisfacción estudiantil | Plan de acción |
| Gestión de personas | Política de Gestión de Personas | Evaluación docente Evaluación del desempeño | Plan de capacitación y desarrollo |
| Gestión de la información y análisis institucional | Política de Análisis Institucional | % cumplimiento plan anual | Requerimientos mesa de ayuda |

| | | | |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|---|
| Gestión de las comunicaciones | Política de comunicaciones | % cumplimiento plan anual | Medición de resultados encuestas de opinión |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------------|---|

VIII. ORGANIZACIÓN DEL SIGC

El Sistema Interno de Gestión de Calidad de UNIACC cuenta con una estructura orgánica que le permite velar por el cumplimiento de sus objetivos, alcances y por la debida implementación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad definidos según macroprocesos y procesos.

En este sentido, se identifican tres niveles:

- a) **Comité Ejecutivo de Aseguramiento de la Calidad:** unidad de carácter consultiva, que podrá liderar el diseño y ejecución de acciones específicas encomendadas por Rectoría y/o por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional (VRACAI).
Colaborará con la VRACAI y con la Dirección de Aseguramiento de la Calidad en la implementación de la Política de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema Interno de Gestión de Calidad.
Al iniciarse un proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional, este Comité Ejecutivo se transformará en el Comité de Autoevaluación Institucional.
Funciones del Comité:
 - Liderar el diseño y ejecución de acciones específicas encomendadas por la Rectoría y/o VRACAI en materia de aseguramiento de la calidad a nivel institucional.
 - Asesorar a la VRACAI en la definición de nuevas líneas de trabajo y/o desarrollo.
 - Velar por el cumplimiento de la política y sistema de aseguramiento de la calidad vigentes.
 - Supervigilar el desarrollo del proceso de autoevaluación con fines de acreditación, según corresponda.
 - Tomar conocimiento del logro de los distintos instrumentos de planificación vigentes en la Universidad.
- b) **Unidad de Supervisión del Sistema:** para el adecuado funcionamiento del Sistema Interno de Gestión de Calidad, se ha establecido que la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional sea la responsable de supervisar su adecuado funcionamiento, evaluando y ajustando -según corresponda- su desempeño.
- c) **Responsables de los procesos y mecanismos del Sistema:** tal como consta en páginas anteriores, cada proceso y mecanismo de aseguramiento de la calidad tiene

unidades responsables de su ejecución y/o aplicación, las que deberán velar por su pertinencia, debido desempeño y propender a su mejora continua.

IX. EVALUACIÓN GLOBAL DEL SIGC

La evaluación general del Sistema Interno de Gestión de Calidad corresponderá al Comité Ejecutivo de Aseguramiento de la Calidad, a propuesta de la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional, la que emitirá un informe cada dos años.

Esta evaluación se efectuará a través de la ponderación integrada de los siguientes elementos:

- 1) Desempeño institucional en función de los procesos identificados.
- 2) Resultados obtenidos a partir de la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.
- 3) Aplicación de encuestas de satisfacción de informantes clave.

Si la institución, a través del Comité Ejecutivo de Aseguramiento de la Calidad, lo determina, se podrán aplicar evaluaciones externas, las cuales deberán ser acordadas con la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional.

Los resultados de esta evaluación serán expuestos ante la Junta Directiva y ante el Consejo Superior.

Adicionalmente, se podrá incluir la realización de una instancia pública para dar a conocer los resultados alcanzados. Esta será coordinada por la VRACAI.

ANEXO N°1

Especificaciones de aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad (MAC).

Macroprocesos estratégicos

| Mecanismo | Responsable | Periodicidad | Destinatarios | Producto(s) |
|--|--|---|---|--------------------------------------|
| Revisión del Sistema por parte de la Dirección Superior | VRACAI | Bianual | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) | Informe |
| Seguimiento Plan Estratégico Institucional | Director(a) Planificación y Desarrollo | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) | Informe |
| Seguimiento planes de facultad | Director(a) Planificación y Gestión de Proyectos | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) | Informe |
| Seguimiento planes de acción por unidad | Director(a) Planificación y Gestión de Proyectos | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) | Informe |
| Seguimiento otros instrumentos de planificación | Director(a) Planificación y Gestión de Proyectos | Anual (según existencia) | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) | Informe |
| Monitoreo con tablero de indicadores establecidos en el plan estratégico institucional | Director(a) Planificación y Gestión de Proyectos | A definir según pertinencia por indicador | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) | Panel |
| Encuesta a Facultades sobre el servicio de las direcciones | Director(a) Planificación y Gestión de Proyectos | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) | Informe y presentación de resultados |
| Jornada anual de avance de direcciones | Director(a) Planificación y Gestión de Proyectos | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales | Jornada |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| Evaluación de programas | Dirección de Aseguramiento de la Calidad | Según plan de evaluación (anual) | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |
| Acreditación/ certificación de programas | Dirección de Aseguramiento de la Calidad | Según plan de evaluación (anual) | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe Anexos Resolución/ acuerdo de acreditación o certificación |
| Formulación de planes de mejoramiento | Dirección de Aseguramiento de la Calidad | Según plan de evaluación (anual) | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |
| Seguimiento planes de mejoramiento | Dirección de Aseguramiento de la Calidad | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |
| Evaluación estructura organizacional y sistema de gobierno | Rector(a) | Bianual | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva | Informe |
| Sistema de evaluación de desempeño | Dirección de Gestión de Personas VRA | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Reporte |
| Seguimiento de indicadores | Dirección de Análisis Institucional | Semestral Anual (según tipo de indicador) | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Calendario anual Paneles Informes |
| Rendición de cuentas | Rector(a) | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidad | Informe |
| Auditoría de políticas y reglamentos | Secretario(a) General | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidad | Informe |

| Macroprocesos misionales | | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|--|
| Mecanismo | Responsable | Periodicidad | Destinatarios | Producto(s) |
| Evaluación Modelo Educativo | VRA | Al menos cada 5 años | <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Superior • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA | Informe |
| Innovación curricular | VRA Facultades Escuelas | Según plan | <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Superior • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA | Informe Nueva estructura curricular |
| Diseño Perfil de Egreso/ Graduación | VRA Facultades Escuelas | Según plan | <ul style="list-style-type: none"> • Consejo Superior • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA | Declaración oficial perfil de egreso/ graduación |
| Auditorías académicas | VRACAI | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |
| Identificación de brechas entre perfil de ingreso real y perfil de ingreso esperado | Vicerrectoría Académica | Una vez al año (inicio año académico) | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Dirección General de Evaluación y Control de Gestión Académica • Dirección de Desarrollo e Innovación Educativa • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe Listado de estudiantes por carrera para ofrecer mecanismos de apoyo |
| Evaluación del logro del perfil de egreso/ graduación | Comités Curriculares Vicerrectoría Académica | Una vez al año | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Dirección General de Evaluación y Control de Gestión Académica • Dirección de Desarrollo e Innovación Educativa • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |
| Seguimiento de indicadores de progresión | Dirección de Análisis Institucional | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Director(a) de Análisis Institucional | Panel Calendario Presentación |

| | | | | |
|---|--|-------------------------|---|---------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Director(a) de Aseguramiento de la Calidad | |
| Modelo de Acompañamiento Estudiantil | Vicerrectoría Académica Vicerrectoría de Educación Online | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Educación Online • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Panel Informe |
| Modelo de Predicción de la Retención | Dirección de Análisis Institucional | Tres veces por semestre | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Panel Informe |
| Seguimiento de indicadores de resultados/ contribución de mecanismos de vinculación con el medio | Dirección de Vinculación con el Medio | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Panel Informe |
| Evaluación indicadores de satisfacción de actores y socios comunitarios | Dirección de Vinculación con el Medio | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Panel Informe |
| Evaluación indicadores de satisfacción de estudiantes | Dirección de Vinculación con el Medio | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría Académica • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |
| Evaluación de impacto de proyectos de investigación | Dirección de Investigación, Postgrado y Educación Continua | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |

Macroprocesos de soporte

| Mecanismo | Responsable | Periodicidad | Destinatarios | Producto(s) |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|
| Seguimiento progresión de estudiantes beneficiarios(as) de Beca Talento | Dirección de Análisis Institucional | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Panel |
| Evaluación de la satisfacción estudiantil | Dirección de Vida Universitaria | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades | Presentación Informe |
| Seguimiento del presupuesto | Dirección de Planificación y Control | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> • Responsables de centros de costos | Informe |
| Descripción de perfiles de cargo | Dirección de Gestión de Personas | Bianual o frente a desvinculaci | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) | Documento de descripción de cargo |

| | | | | |
|--|---|-------------------|--|--|
| | | ón o contratación | <ul style="list-style-type: none"> • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades | |
| Perfil docente | VRA VREO | Bianual | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Documento de perfil docente |
| Seguimiento resultados de evaluación de desempeño | Dirección de Gestión de Personas | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades | Panel Informe |
| Seguimiento resultados de evaluación docente | VRA VRACAI | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Panel Informe individual de evaluación de desempeño |
| Plan de capacitación de colaboradores(as) | Dirección de Gestión de Personas | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades | Plan |
| Plan de capacitación y perfeccionamiento docente | Vicerrectoría Académica Facultades y Escuelas | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades | Plan |
| Jerarquización Académica | Vicerrectoría Académica | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Resolución jerarquización |
| Encuesta de Clima Organizacional | Dirección de Gestión de Personas | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades | Panel de resultados |
| Análisis comparados | Dirección de Análisis Institucional | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades | Informes |
| Protocolos de comunicación interna | Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Toda la comunidad UNIACC | Matriz de comunicación Informativos Correos electrónicos |
| Evaluación comunicación interna | Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones | Trimestral | <ul style="list-style-type: none"> • Toda la comunidad UNIACC | Informe de resultados |

| | | | | |
|--|---|-----------|--|-------------------------------------|
| Manual de Identidad Institucional | Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones | Bianual | <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional • Facultades y Escuelas | Manual |
| Plan de posicionamiento institucional | Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones | Anual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) de unidades • Decanos(as) | Plan |
| Auditorías de Comunicaciones | Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) de unidades • Decanos(as) | Informe Plan de mejoras |
| Comité de Comunicaciones | Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Director(a) de Gestión de Personas • Director(a) de Vinculación con el Medio • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Actas de reunión Plan de trabajo |
| Monitoreo de Redes Sociales y Medios | Dirección General de Admisión, Marketing y Comunicaciones | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) de unidades • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela | Informe |