

Sistema Interno de Gestión de la Calidad (SIGC-UNIACC)

Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional

Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación

DECRETO DE RECTORÍA N° 6/2026

Ref.: APRUEBA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIACC (SIGC)

VISTOS: Santiago, 28 de enero 2026.

a) La Ley N° 21.091 sobre Educación Superior.
b) La Ley N° 20.129, que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
c) Las facultades conferidas al Rector por el artículo vigésimo octavo, número quince, de los Estatutos de la Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación – UNIACC.
d) Lo dispuesto en el Decreto de Rectoría N° 17/2024, de fecha 6 de agosto de 2024, que aprueba la Política de Aseguramiento de la Calidad UNIACC.
e) El Decreto de Rectoría N° 13/2025, de fecha 15 de abril de 2025, que aprueba el Sistema Interno de Gestión de la Calidad UNIACC (SIGC).
f) La Sesión Ordinaria del Consejo Superior de fecha 21 de enero de 2026, que aprueba la actualización del Sistema Interno de Gestión de la Calidad.

CONSIDERANDO:

1. Que, a nivel institucional, la calidad constituye uno de los elementos centrales en la definición de la misión y visión de UNIACC, erigiéndose como un eje transversal que sustenta su proyecto institucional y su quehacer académico, administrativo y de gestión.

2. Que la misión de la Universidad UNIACC es Proporcionar educación superior de calidad a nivel de pre y postgrado, a un amplio universo de estudiantes a través de una formación integral y multimodal en las áreas de las ciencias, las humanidades, las artes y las comunicaciones; aportando a la creación, preservación y transmisión del conocimiento en una vinculación constante del quehacer institucional con la sociedad.

3. Que, atendida la evolución del marco normativo vigente y el desarrollo progresivo de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, resulta necesario actualizar los sistemas internos que regulan dichos procesos, con el objeto de fortalecer la capacidad institucional de autorregulación y mejora continua.

4. la necesidad de consolidar una cultura institucional de aseguramiento de la calidad, alineada con el Modelo Educativo Institucional, los documentos estratégicos y el Plan de Desarrollo Institucional, así como de fortalecer la coherencia entre los macroprocesos estratégicos, misionales y de soporte, y los mecanismos de aseguramiento de la calidad asociados.

5. Que la actualización responde a la necesidad de contar con un sistema interno de gestión de la calidad actualizado, pertinente y funcional, que no solo dé cumplimiento a las exigencias legales y regulatorias vigentes, sino que permita orientar de manera sistemática los procesos de evaluación, seguimiento y mejora continua del proyecto académico universitario, conforme a los desafíos institucionales y a los procesos de acreditación presentes y futuros.

DECRETO:

1. **APRÚEBASE** la actualización del Sistema Interno de Gestión de la Calidad de la Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación – UNIACC (SIGC), cuyo texto se incorpora como anexo y forma parte integrante del presente decreto, reemplazando en su integridad el sistema anteriormente vigente.

2. **DISPÓNESE** que la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional será la unidad responsable de la implementación, aplicación, seguimiento y cumplimiento del Sistema Interno de Gestión de la Calidad actualizado, así como de su adecuada difusión a nivel institucional. Los mecanismos, procedimientos y protocolos que implementen el Sistema Interno de Gestión de Calidad serán aprobados mediante Resolución de dicha vicerrectoría, en el marco de sus atribuciones

3. **ESTABLÉCESE** que el presente decreto entrará en vigencia a contar de la fecha de su total tramitación.

4. **DERÓGASE** expresamente el Decreto de Rectoría Nº 13/2025, de fecha 15 de abril de 2025.

COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHÍVESE.

CARLOS BARRÍA ROMÁN
RECTOR

JAIME SANTA MARIA CUEVAS
SECRETARIO GENERAL

Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional

UNIVERSIDAD UNIACC







Sistema Interno de Gestión de Calidad

SIGC

Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación - UNIACC

ÍNDICE

I.	Sistema Interno de Gestión de Calidad - SIGC	3
II.	Objetivos del SICG	5
III.	Pilares del SIGC	6
IV.	Elementos del SIGC	8
V.	Organización del SIGC	24
VI.	Evaluación Global del SIGC	25
	Anexo N°1	27

I. SISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SIGC-UNIACC)

La Universidad UNIACC, en el marco de la complejización de su proyecto institucional, busca avanzar en la consolidación de una cultura de autorregulación y mejora continua, que permee a sus funciones misionales y contribuya al logro de los propósitos declarados en sus documentos estratégicos de gestión, incluyendo sus estatutos, el Modelo Educativo Institucional y el Plan de Desarrollo Estratégico 2030. Esta cultura de calidad no es resultado espurio ni se despliega por la sola invocación discursiva; más bien responde a un proceso permanente de transformación de los modos de pensar y hacer proyecto académico universitario, al tiempo que requiere anclarse en procesos y mecanismos que favorezcan su fomento y evalúen su logro.

En esta perspectiva, la Universidad UNIACC ha propiciado la construcción de un entendimiento común de cómo concibe la calidad en cuanto eje transversal de su quehacer y de cómo plasma su concreción en sus distintos ámbitos de incidencia, conforme discurre su proyecto institucional. A partir de este acuerdo colectivo sobre el sentido de qué se entiende por calidad en Universidad UNIACC, durante el año 2024 se aprobó la Política de Aseguramiento de la Calidad[1], la cual conceptualiza dicho atributo "***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 (docencia, gestión, vinculación con el medio e investigación, creación e innovación) y hacia todas las unidades funcionales, tanto académicas como administrativas. 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 competencia*".

Esta concepción de calidad, así como los objetivos que se desprenden de la Política de Aseguramiento de la Calidad institucional, deben ser debidamente operacionalizados, a efectos de activarlos como acciones concretas que fomenten una cultura de autorregulación y mejora continua en la Universidad. Autorregulación entendida como el avance responsable hacia el cumplimiento de los propósitos definidos; mejora continua concebida como una preocupación permanente por evaluar las propias prácticas del quehacer universitario, reflexionando sobre sus logros y ajustando las brechas detectadas por medio de planes de acción y mecanismos de monitoreo y evaluación.

La operacionalización de la Política de Aseguramiento de la Calidad recae en la elaboración de su Sistema Interno de Gestión de Calidad – SIGC, el cual se erige como marco ordenador de los principales macroprocesos, procesos prioritarios y mecanismos de aseguramiento

[1] Política de Aseguramiento de la Calidad, Universidad UNIACC, 2024.

de la calidad de los que dispone la Universidad para apuntalar el desarrollo y consolidación de una cultura de autorregulación y mejora continua, evidenciable y evaluable. El presente Sistema Interno de Gestión de la Calidad 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. Para ello utiliza como referencias 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.

Las exigencias derivadas de la Ley 21.091 han obligado 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. De acuerdo con lo que estipula la legislación chilena en la materia, un sistema interno de aseguramiento de la calidad en educación superior - "debe abarcar la totalidad de las funciones que la institución desarrolla y debe aplicarse sistemáticamente en todos los niveles y programas de la institución. Los mecanismos aplicados deberán orientarse al mejoramiento continuo, resguardando el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional[2]". En consecuencia, el aseguramiento interno de la calidad es un elemento transversal y constituye un objetivo estratégico en la Universidad.

Por otra parte, el compromiso hacia la calidad que es parte constitutiva del proyecto universitario se traduce en una orientación permanente y persistente hacia el mejoramiento continuo y al fortalecimiento de su capacidad de autorregulación, acorde a su propósito de "Contribuir al desarrollo del país y la cultura, formando personas creativas e innovadoras que transformen sus vidas y la sociedad, construyendo un futuro equitativo y sostenible desde las artes, las ciencias y las comunicaciones[3]".

Asimismo, cabe hacer presente que el Sistema Interno de Gestión de Calidad – SIGC se articula y armoniza con el Modelo Educativo Institucional, así como con el Plan de Desarrollo Estratégico 2030, a través de la implementación de mecanismos de aseguramiento de la calidad que posibilitan su seguimiento y evaluación. Por otra parte, la definición de macroprocesos institucionales que establece este sistema se estructura en coherencia con las funciones misionales que son propias a Universidad UNIACC, dejando espacio para la consolidación y profundización de dichas funciones, conforme se avance en complejidad del proyecto institucional.

Para que este sistema cumpla con sus objetivos y premisas, requiere del compromiso de las autoridades y equipos directivos, así como de las diferentes unidades académicas y administrativas y de la comunidad universitaria en su conjunto. En particular, la instalación de una cultura de la calidad al interior de la Universidad se fundamenta en la participación comprometida de los estamentos que la componen, tanto a nivel individual como colectivo.

[2] Ley 20.129, artículo 18.
[3] Plan Estratégico Institucional 2026-2030 Universidad UNIACC.

II. OBJETIVOS DEL SIGC

El Sistema Interno de Gestión de Calidad (SIGC - UNIACC) tiene por objetivo definir, organizar, verificar, evaluar y retroalimentar de manera integral la ejecución de los distintos macroprocesos, procesos prioritarios y mecanismos de aseguramiento de la calidad (MAC). Asimismo, materializa la Política Institucional de Aseguramiento de la Calidad, tributando a la instalación y consolidación de una cultura de calidad basada en la autorregulación y comprometida con el 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) Promover la mejora continua mediante la evaluación permanente de los procesos, mecanismos y resultados obtenidos.
c) Fomentar una cultura de gestión de información basada en resultados y evidencias, como elemento central para la retroalimentación y la implementación de ajustes.
d) Cautelar la equivalencia en la formación entre niveles, modalidades y jornadas.
e) Verificar el cumplimiento del marco normativo institucional, así como de la legislación que rige al sistema de educación superior.
f) Constatar el cumplimiento de las definiciones institucionales que guían el desarrollo y proyección de la Universidad.

III. 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 mecanismos de aseguramiento de la calidad (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 plasmadas en su planificación estratégica y otros documentos institucionales.

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.
- Proyección de 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.
- 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 los resultados obtenidos y asegurar la pertinencia de las acciones de mejora diseñadas.

IV. ELEMENTOS DEL SIGC

La Universidad 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).

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

a) Ciclo de mejora continua

El Sistema Interno de Gestión de la Calidad 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) **Evaluar:** seguimiento y verificación de la efectividad de lo realizado, es decir, compara lo ejecutado con lo realizado y evalúa los resultados obtenidos.
iv) **Retroalimentar:** 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 tiene un carácter recursivo, lo cual implica que, toda vez aplicados los ajustes, se procede nuevamente a planificar y ejecutar, a efectos de promover una gestión eficiente de los mecanismos de aseguramiento de la calidad instalados. Por lo tanto, el Sistema Interno de Gestión de Calidad de UNIACC busca instalar y consolidar una cultura de calidad basada en el compromiso con la mejora continua, la autoevaluación y la autorregulación.

Diagrama N°2: Ciclo de Mejora Continua



Fuente: basado en el Ciclo de Deming.

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.

Se entiende por macroproceso 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 formación, la investigación, creación e innovación, 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.

Por su parte, se concibe al proceso como 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.

A nivel de macroprocesos institucionales, se definen los siguientes tres niveles de ordenamiento:

i) **Estratégicos**: Asociados a las definiciones cuya orientación principal es diseñar e implementar las estrategias y objetivos que permitirán el logro de los propósitos institucionales, el cumpliendo el marco legal y normativo, el cuidado por él posicionamiento y sustentabilidad de la institución y la consolidación de una cultura de autorregulación y mejora continua.

ii) **Misionales:** Se relacionan de forma directa con las funciones universitarias y contribuyen a la creación de valor en la organización, en coherencia con los propósitos institucionales. Por lo mismo, son procesos vinculados al ámbito de la formación, la vinculación con el medio y la investigación, la creación y la innovación.

iii) **De soporte**: Poseen un cariz más operacional, por cuanto sostienen la ejecución de los procesos misionales. Se orientan a garantizar la eficacia y eficiencia en las operaciones institucionales, aportando con ello al cumplimiento de los propósitos declarados.

En este contexto, los macroprocesos que estructuran el primer nivel y organizan los demás procesos institucionales, se detallan en el siguiente diagrama:

Diagrama N°3: Macroprocesos institucionales



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

Cada uno de estos macroprocesos comprende un conjunto de procesos relevantes, los que permiten visualizar las acciones prioritarias hacia las que Universidad UNIACC orienta sus esfuerzos. Para el caso de los macroprocesos estratégicos, el siguiente diagrama da cuenta de sus procesos prioritarios:

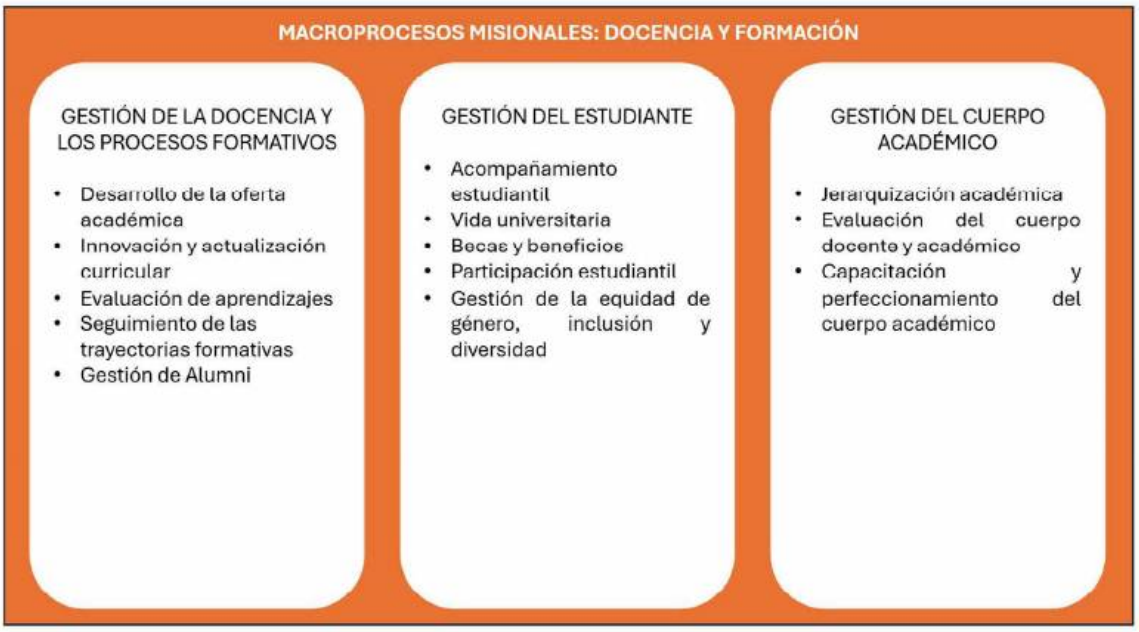
Diagrama N°4: Macroprocesos estratégicos y procesos prioritarios



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

Por su parte, en lo relativo a los macroprocesos misionales de docencia y la formación, se reconocen los siguientes macroprocesos con sus correspondientes procesos prioritarios:

Diagrama N°5: Macroprocesos misionales de docencia y formación



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

Los macroprocesos misionales que responden a las actividades de vinculación con el medio e investigación, creación e innovación se presentan a continuación:

Diagrama N°6: Macroprocesos misionales de vinculación con el medio, investigación, creación e innovación



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

Por último, el siguiente diagrama describe los macroprocesos de soporte con sus respectivos procesos prioritarios.

Diagrama N°7: Macroprocesos de soporte y procesos prioritarios



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

La siguiente tabla permite visualizar las unidades responsables de implementar los macroprocesos institucionales, así como dar cuenta de los alcances de cada uno de ellos.

Tabla N°1: Macroprocesos y procesos institucionales

Procesos Estratégicos

Proceso	Descripción	Unidad(es) responsable(s)
Planificación estratégica	Permite definir objetivos institucionales a largo plazo, establecer prioridades, asignar recursos y diseñar acciones concretas para cumplir con los propósitos de Universidad UNIACC. Involucra 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 que encarna el proyecto universitario. Implica la participación de todos los estamentos y permite ordenar la arquitectura de planificación, incluyendo las definiciones institucionales y la de las facultades, incluyendo sus respectivos proyectos académicos.	• Rectoría • Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Operaciones y Finanzas • Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional • Vicerrectoría de Experiencia Estudiantil y Transformación Digital • Dirección de Planificación y Desarrollo • Facultades y Escuelas
Gobierno y regulación	Reúne al conjunto de mecanismos, estructuras y normativas que garantizan un eficaz sistema de toma	• Junta Directiva • Rectoría

	de decisiones institucionales, así como la gestión eficiente y la rendición de cuentas, promoviendo el cumplimiento de los propósitos del proyecto universitario. Incluye, por lo tanto, la armonización de los diversos cuerpos normativos institucionales, así como la adecuada gestión de las autoridades unipersonales y los cuerpos colegiados para una toma de decisiones eficaz, transparente y con foco en la mejora continua.	• Secretaría General
Posicionamiento institucional y comunicación estratégica	Supone un abordaje estratégico de la narrativa a través de la cual la Universidad posiciona su rol en el sistema de educación superior, así como los recursos que moviliza para impactar en su entorno significativo. Involucra el conjunto de acciones que despliega la Universidad UNIACC para dar a conocer a las audiencias internas y externas los atributos diferenciadores de su proyecto institucional. Incorpora, a su vez, los mecanismos tendientes a fortalecer la identidad institucional y el sentido de pertenencia de su comunidad universitaria.	• Dirección General de Relaciones Institucionales • Dirección de Comunicaciones • Dirección de Gestión de Personas
Aseguramiento interno de la calidad y análisis institucional	Se orienta a promover la consolidación de una cultura de calidad en la comunidad universitaria, que impacte en la mejora continua de la gestión de las unidades académicas y de apoyo administrativo. Contempla la implementación, seguimiento, evaluación y ajuste a los mecanismos de aseguramiento de la calidad institucionales, así como el levantamiento, sistematización y transferencia de buenas prácticas organizacionales que contribuyan al logro de los propósitos que guían el proyecto universitario. Involucra la gestión estratégica de datos para la toma de decisiones basada en evidencia, así como la generación y disponibilización de información oportuna y confiable, que favorezca una gestión del conocimiento efectiva en los distintos ámbitos académicos y administrativos.	• Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional • Facultades y Escuelas

Procesos Misionales

Proceso	Descripción	Unidad(es) responsable(s)
Gestión de la docencia y los procesos formativos	Se orienta a la concreción de las definiciones, ejes y valores que articula el Modelo Educativo Institucional para la gestión académica y docente que impacta en los procesos formativos. Considera la arquitectura curricular y el diseño, implementación y evaluación de programas académicos de pregrado, postgrado y educación continua en las distintas modalidades, formatos y jornadas. Contempla la implementación de mecanismos para evaluar el logro de los resultados de aprendizaje y de	• Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Experiencia Estudiantil y Transformación Digital • Dirección General Académica • Dirección de Investigación y Postgrado • Dirección de Educación Continua • Facultades y Escuelas

	las competencias declaradas en los perfiles de egreso y graduación. Incorpora la evaluación progresiva de las trayectorias formativas del estudiantado y la implementación de mecanismos correctivos que garanticen el cumplimiento de los indicadores de eficiencia del proceso académico.	
Gestión del estudiante	Comprende la implementación de mecanismos de acompañamiento a las trayectorias académicas del estudiantado, con el propósito de cautelar su proceso formativo, desde su ingreso a la Universidad hasta su inserción en el mundo laboral. Incluye el conjunto de instancias y acciones que fomenten el desarrollo de una experiencia universitaria plena, que conjugue elementos académicos y extraacadémicos. Abarca las acciones destinadas a atraer, seleccionar e integrar al estudiantado a la vida universitaria, brindándoles apoyo académico, personal y socioemocional a lo largo de su trayectoria educativa.	• Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Experiencia Estudiantil y Transformación Digital • Vicerrectoría de Operaciones y Finanzas • Dirección General Académica • Dirección de Vida Universitaria • Dirección de Admisión y Difusión • Facultades y Escuelas
Gestión del cuerpo académico	Considera la proyección del cuerpo académico de la Universidad en función de los proyectos académicos de las distintas facultades para el fomento y desarrollo de los ámbitos disciplinares que éstas cultivan. Contempla el diseño y desarrollo de trayectorias progresivas para el cuerpo académico, en función de sus intereses disciplinares, de investigación y de gestión académica, según corresponda.	• Vicerrectoría Académica • Dirección General Académica • Dirección de Investigación y Postgrado • Dirección de Personas • Facultades y Escuelas
Vinculación con el Medio	Interacción sistemática y bidireccional entre la Universidad y su entorno, destinada a generar impacto social, cultural, económico y tecnológico. Este proceso 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 la pertinencia de las acciones de vinculación con el medio con los ámbitos de interés disciplinar de los proyectos académicos de las facultades y la evaluación sistemática de las iniciativas ejecutadas.	• Vicerrectoría Académica • Dirección de Vinculación con el Medio • Dirección General de Relaciones Institucionales • Facultades y Escuelas • Centros, Institutos, Clínicas y Observatorios
Investigación, creación e innovación	Generación, aplicación y difusión de conocimientos y soluciones originales que contribuyan al avance científico, tecnológico, cultural y artístico. Este proceso promueve la creatividad, la colaboración interdisciplinaria y el impacto positivo en la sociedad, alineándose con la misión institucional y los desafíos globales.	• Vicerrectoría Académica • Dirección de Investigación y Postgrado • Facultades y Escuelas • Centros, Institutos, Clínicas y Observatorios

	Se organiza en función de la política institucional del área, garantizando su impacto en la docencia y en las áreas del conocimiento cultivadas por la Universidad. Comprende la alineación entre los ámbitos de interés disciplinar de los proyectos académicos de las facultades y las orientaciones institucionales para la gestión, fomento y desarrollo de investigación, creación e innovación.	

Procesos de Soporte

Proceso	Descripción	Unidad(es) responsable(s)
Gestión administrativa y financiera	Supone la planificación, organización y control de los recursos financieros para garantizar el funcionamiento eficiente y sostenible de la institución, en coherencia con la planificación estratégica y los objetivos institucionales. Apoya el cumplimiento de los macroprocesos estratégicos y misionales, promoviendo la transparencia, la optimización de recursos y la toma de decisiones estratégicas. Posibilita la proyección institucional a partir de la gestión eficiente de los recursos y la búsqueda de fuentes diversificadas de ingresos. Su seguimiento periódico permite evaluar la eficiencia en el uso de los recursos y adoptar decisiones de mejora continua.	• Rectoría • Vicerrectoría de Operaciones y Finanzas • Dirección de Finanzas y Contabilidad • Dirección de Presupuesto y Control de Gestión • Facultades y Escuelas
Gestión de recursos de desarrollo y soporte tecnológico	Asegura la planificación, implementación y mantenimiento de tecnologías y sistemas digitales que apoyan los procesos misionales. 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. Comprende la implementación y desarrollo de soluciones tecnológicas para sustentar las modalidades formativas en formatos semi presencial y online. Sustenta la operación regular administrativa y académica de la institución y sostiene la proyección de su desarrollo.	• Vicerrectoría de Experiencia Estudiantil y Transformación Digital • Dirección de Operaciones y Soporte Tecnológico • Dirección de Innovación y Transformación Digital
Gestión de Infraestructura y equipamiento para la docencia	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, administrativas y operativas en coherencia con los propósitos institucionales. Considera la disponibilización de los recursos de apoyo a la docencia que contribuyan al logro del proceso formativo del estudiantado.	• Vicerrectoría de Operaciones y Finanzas • Dirección de Operaciones e Infraestructura • Dirección de Operaciones y Soporte Tecnológico
Gestión de recursos bibliográficos y documentales	Incluye la provisión, actualización, resguardo y desarrollo del catálogo bibliográfico institucional, de los recursos audiovisuales y de las bases de datos	• Vicerrectoría Académica • Dirección de Biblioteca y Recursos Digitales

	electrónicas y físicas que apoyan tanto el proceso formativo como el desarrollo de la investigación, la creación y la innovación.	• Facultades y Escuelas
Gestión y desarrollo de personas	Involucra el desarrollo de una cultura institucional que sitúe a la comunidad al servicio de las funciones misionales declaradas en la planificación estratégica. Supone administrar el talento humano mediante la selección, capacitación, evaluación y bienestar de las personas, en correspondencia con los principios y valores que orientan el proyecto universitario. Promueve un entorno laboral inclusivo, equitativo, respetuoso, ético y colaborativo, alineado con los objetivos estratégicos y enfocado en el buen desempeño y en el bienestar de la comunidad universitaria.	• Rectoría • Vicerrectoría Académica • Dirección de Gestión de Personas • Dirección de Género, Diversidad e Inclusión. • Facultades y Escuelas

c) Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad (MAC)

La Universidad UNIACC considera como Mecanismo de Aseguramiento de la Calidad (MAC) a 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.

Algunos de los principales mecanismos utilizados por la Universidad UNIACC para monitorear el despliegue de los macroprocesos y procesos, tanto estratégicos como misionales y de soporte, se destacan a continuación:

Macroprocesos estratégicos

1) **Seguimiento del Plan Estratégico Institucional y de planes de desarrollo de Facultad:** supone la aplicación semestral de instrumentos de seguimiento del Plan Estratégico Institucional, consignando los logros, ajustes y evidencias que dan cuenta del avance de la ejecución de dicho plan.
   Comprende a su vez el monitoreo de los planes estratégicos definidos por cada Facultad, en correspondencia y coherencia con sus respectivos proyectos académicos declarados.

2) **Seguimiento planes de trabajo por unidad y otros instrumentos de planificación:** supone la previa definición de planes de trabajo 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.

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 acreditación de la Universidad.

3) **Evaluación institucional y mejora continua:** 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.
Puede incorporar procesos de certificación con agencias nacionales e internacionales que evalúen la calidad institucional y de los procesos formativos.

4) **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. Se enmarca en la lógica de autoevaluación con fines de acreditación.

5) **Sistema de acompañamiento para el aseguramiento de la calidad (SAAC):** proceso de autoevaluación de programas académicos de pre y postgrado orientado a analizar 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. Se enmarca en la lógica de autoevaluación sin fines de acreditación.

6) **Acreditación/certificación de programas y cursos:** procesos externos liderados por la Comisión Nacional de Acreditación – CNA (acreditación de programas obligatorios) y agencias certificadoras nacionales e internacionales (certificación de programas y cursos, 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. Se enmarca en la lógica de autoevaluación con fines de acreditación.

7) **Formulación y seguimiento 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 establecen objetivos, actividades, metas, indicadores de seguimiento, responsables, financiamiento, entre otros.
Para su seguimiento y evaluación, deberán registrarse los logros, ajustes y evidencias que den cuenta del avance de la ejecución de cada plan.

8) **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.

9) **Seguimiento de indicadores de rendimiento institucional:** los principales indicadores de desempeño institucional, de carácter evolutivo y comparativo con el sistema de educación superior (cuando corresponda), se pondrán a disposición de los distintos equipos académicos y de apoyo a la gestión administrativa de la Universidad.
La información se dejará disponible a través de *dashboards* y sistemas de reportería, debidamente jerarquizados y priorizados según el perfil de las y los tomadores de decisión al interior de la institución.
Las Facultades, escuelas y unidades académicas y de apoyo administrativo analizarán estos indicadores y formularán los planes e iniciativas de mejora ante desviaciones importantes de las metas institucionales y de los compromisos asumidos en los procesos de planificación y de aseguramiento de la calidad.

10) **Encuesta de calidad y mejora continua:** mecanismo de aseguramiento de la calidad orientado a recoger la percepción de actores clave sobre el desempeño de los procesos institucionales, cuyos resultados permiten identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora, y retroalimentar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora continua.

11) **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 lleva a cabo una sesión pública, en la que difunde a la comunidad la Cuenta de Gestión Anual donde se informan los principales logros alcanzados y se exponen, en el marco del desarrollo del Plan Estratégico Institucional y una Memoria Anual los principales desafíos a enfrentar en el período siguiente.

12) **Gestión de *compliance* a la normativa institucional:** mecanismo de revisión y validación preventiva de la pertinencia y vigencia de las políticas, reglamentos y normas internas de la institución, asegurando su debida aplicación y cumplimiento. Se realiza anualmente, identificando los elementos regulatorios que deben ser actualizados y posteriormente socializados, con foco en las exigencias que impone la legislación que regula al sistema de educación superior.
Incluye especial énfasis en la gestión de la Política Integral contra el Acoso Sexual, la Violencia y la Discriminación de Género y sus respectivos modelos de prevención y sanción; el Modelo de Prevención del Delito; la Política de Protección de Datos Personales y las políticas y normas emanadas de los organismos reguladores como la Superintendencia de Educación Superior, la Subsecretaría de Educación Superior y la Comisión Nacional de Acreditación.

13) **Auditoría de procesos institucionales:** considera la evaluación sistemática de los macroprocesos y procesos contenidos en el Sistema Interno de Gestión de la Calidad, con su respectiva identificación de hallazgos e implementación de planes de mejoramiento.
Esta evaluación puede incorporar la certificación externa por parte de organismos certificadores nacionales e internacionales de gestión integral de la calidad.

14) **Medición del posicionamiento institucional:** orientado a la evaluación del impacto e incidencia de la Universidad en la esfera pública, en su entorno significativo y en el sistema de educación superior nacional. Considera la posición de la Universidad en instancias de evaluación de la calidad académica e institucional (rankings, acreditaciones, indicadores de eficiencia, etc.), así como el seguimiento de métricas de efectividad de sus comunicaciones en sus audiencias relevantes, a través de la multiplicidad de canales y medios de difusión.

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. Considera la parametrización de indicadores de desempeño institucional orientados a evaluar directa e indirectamente la adecuada implementación del Modelo Educativo Institucional, para su posterior ajuste o actualización. Los resultados de esta evaluación serán puestos en conocimiento del Consejo Superior.

2) **Gobernanza de la oferta académica:** Tiene como finalidad cautelar la pertinencia, coherencia interna y sostenibilidad de largo plazo de la oferta académica institucional (pregrado, postgrado y educación continua), asociada a las áreas disciplinares que cultiva la Universidad. Busca resguardar la adecuada alineación entre la oferta académica y el propósito institucional, operacionalizado en el Modelo

Educativo y el Plan Estratégico Institucional 2026-2030. Asimismo, orienta la oferta formativa a estructurarse en función de las capacidades institucionales, los requerimientos del entorno relevante y el marco regulatorio vigente del sistema de educación superior.

3) **Seguimiento y evaluación del logro del perfil de egreso/graduación:** Contempla el conjunto de dispositivos y acciones para el monitoreo del avance en el logro del perfil de egreso declarado en los planes de estudio de pregrado y postgrado. Incluye la identificación de brechas en el perfil de ingreso, la evaluación de asignaturas eje, la evaluación intermedia de perfil de egreso y los indicadores de progresión de las trayectorias formativas del estudiantado, incluyendo las actividades de finalización académica, hasta su egreso y titulación o graduación.

4) **Seguimiento de indicadores de progresión académica:** como resultado de la disponibilización de *dashboards* de información del desempeño de los indicadores de eficiencia académica, se considera su análisis a través de reuniones semestrales con Facultades y Escuelas. La actualización de estos indicadores se efectúa en función de un calendario establecido cada año, el que es socializado a toda comunidad.

5) **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, incluyendo modelos predictivos de retención que incorporen variables académicas, financieras y socioemocionales para prevenir eventuales casos de deserción estudiantil.

6) **Sistema de evaluación del desempeño docente:** considera evaluaciones diferenciadas según el *track* académico del cuerpo docente. Para el caso de los académicos de planta, sean estos regulares, docentes o de gestión, la evaluación se realiza por medio de compromisos académicos, de carácter anual, los que son visados por sus respectivas decanaturas y definen los productos e iniciativas a implementar en los ámbitos de gestión académica, docencia de pregrado y postgrado, vinculación con el medio e investigación, creación e innovación.
   Para los docentes colaboradores, por su parte, la evaluación de su desempeño académico se realiza de forma semestral en la evaluación docente, la cual se descompone entre evaluación del estudiantado, autoevaluación y evaluación de la jefatura de carrera o programa, según corresponda.

7) **Jerarquización académica:** El proceso de jerarquización académica corresponde al conjunto de acciones orientadas a evaluar, reconocer y clasificar el desempeño del cuerpo académico, de acuerdo con criterios previamente definidos y coherentes con

el Perfil del Académico/a UNIACC, las políticas académicas, reglamentos, con el propósito de asegurar la idoneidad, desarrollo y calidad del quehacer académico.

8) **Programa 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 Institucional. 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.

9) **Seguimiento de indicadores de impacto/contribución de mecanismos de vinculación con el medio:** establecidos en la política del área, los que deben ser monitoreados anualmente 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.
   Contempla la evaluación de indicadores de satisfacción de actores y socios comunitarios, a partir de la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios(as) y miembros de la comunidad (entorno relevante) en el ámbito de vinculación con el medio.

10) **Seguimiento de graduados/as y titulados/as:** se contempla el seguimiento de las trayectorias profesionales de los graduados y titulados, a efectos de conocer sus ámbitos de ejercicio laboral, su nivel de empleabilidad y las necesidades de formación continua que requieren. Para esto se consideran levantamientos anuales de información con las últimas 5 cohortes de graduados y titulados.
    Por otra parte, el seguimiento de graduados y titulados se realiza con metodologías mixtas para retroalimentar a las carreras y programas en los procesos de rediseño y actualización curricular, así como en las validaciones de perfiles de egreso y de grado.

11) **Evaluación de impacto de proyectos de investigación, creación, innovación y mejora del proceso formativo:** comprende la aplicación de instrumentos específicos para medir el impacto y efecto de los proyectos internos y externos de investigación, tanto disciplinares (o interdisciplinares) como para el mejoramiento de la docencia. Considera el seguimiento de indicadores cienciométricos para la evaluación de la contribución de los resultados de la investigación, a nivel de publicaciones y proyectos, así como la medición del impacto de las iniciativas de creación artística y cultural que la Universidad propicia.

Macroprocesos de soporte

1) **Evaluación de la satisfacción estudiantil:** análisis de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de instrumentos de evaluación de la satisfacción estudiantil (sea ésta en relación con la calidad académica o de los servicios), 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.

2) **Sistema de evaluación de desempeño:** definido a nivel institucional, estableciendo los instrumentos, criterios y metas de evaluación del desempeño.
   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.
   Los resultados de la evaluación de desempeño serán puestas en conocimiento de cada directivo(a) y colaborador(a)

3) **Plan de capacitación de colaboradores(as):** diseñado anualmente por la Dirección de Gestión de Personas con el 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.

4) **Planificación presupuestaria:** Proceso anual liderado por la Vicerrectoría de Operaciones y Finanzas que permite asignar y gestionar los recursos financieros en coherencia con la planificación estratégica y los procesos institucionales, asegurando la sustentabilidad y el cumplimiento de los objetivos académicos y de gestión. Su seguimiento periódico permite evaluar la eficiencia en el uso de los recursos y adoptar decisiones de mejora continua.

5) **Seguimiento y evaluación presupuestaria:** 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.

6) **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.

7) **Planes de gestión operacional:** Programas de carácter anual orientados a cautelar la adecuada disposición de los recursos de infraestructura, tecnológicos, didácticos y bibliográficos que permitan dar cumplimiento a las funciones misionales de la Universidad UNIACC bajo estándares de calidad homogéneos entre jornadas, modalidades y niveles formativos.

V. 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 y por la debida implementación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad definidos para sus macroprocesos y procesos.

En este sentido, se identifican tres niveles de organización para su correcta implementación:

a) Comité 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.
Colaborará con la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional 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 se transformará en el Comité de Autoevaluación Institucional.
   Comprende las siguientes funciones:

   - 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. La Dirección de Aseguramiento de la Calidad será la unidad encargada del monitoreo y evaluación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, así como del levantamiento, auditoría y ajuste de los macroprocesos y procesos institucionales, así como de acompañar el cumplimiento de los planes de mejoramiento que se deriven de estos procesos evaluativos.

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 cuando se detecten espacios de optimización como resultado de los procesos evaluativos respectivos.

VI. EVALUACIÓN GLOBAL DEL SIGC

La evaluación general del Sistema Interno de Gestión de Calidad corresponderá al Comité 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. Responde a una revisión programada y sistemática, en función de los lineamientos estratégicos de desarrollo institucional, así como de la normativa vigente, tanto interna como externa.

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

1) Desempeño institucional en función de los procesos identificados y sus respectivos indicadores de cumplimiento.
2) Resultados obtenidos a partir de la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad.
3) Resultados obtenidos a partir de la auditoría y evaluación de procesos.
4) Resultados de la evaluación de estructura organizacional, sistema de gobierno y gestión del *compliance* a la normativa institucional.
5) Aplicación de encuestas de satisfacción de informantes clave.

Si la institución, a través del Comité 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.

Producto de esta revisión, se debe emitir un informe técnico que dé cuenta del funcionamiento del SIGC – UNIACC y de los principales ajustes o mejoras que se deberán incorporar en la actualización de este sistema.

Los resultados de esta evaluación serán expuestos al Consejo Superior, Comité de Rectoría y Junta Directiva.

ANEXO N°1

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

Macroprocesos estratégicos

Mecanismo Aseguramiento de la Calidad (MAC)	Unidad Responsable	Periodicidad	Destinatarios	Productos y dispositivos seguimiento y evaluación
Seguimiento Plan Estratégico Institucional y de planes de desarrollo de Facultad	Dirección Planificación y Desarrollo	Semestral	• Junta Directiva • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as)	Informe de seguimiento *Dashboard* de indicadores y metas
Seguimiento planes de trabajo por unidad y otros instrumentos de planificación	Dirección Planificación y Desarrollo	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Direcciones y jefaturas de área	Informe de cumplimiento anual
Evaluación institucional y mejora continua	Vicerrectoría Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional	Bianual (para evaluaciones de medio término) Anual (para evaluaciones focalizadas)	• Junta Directiva • Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as)	Informe de autoevaluación y plan de acciones prioritarias
Acreditación Institucional	Vicerrectoría Aseguramiento de la Calidad y Análisis Institucional	Según años determinados por CNA	• Junta Directiva • Comité de Autoevaluación Institucional • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Informe de Evaluación de Muestra Intencionada Ficha Institucional de Datos Anexos Resolución de Acreditación Resoluciones derivadas de apelaciones y/o reposiciones de acreditación (si corresponde)

Sistema de Acompañamiento para el Aseguramiento de la Calidad (SAAC)	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Semestral (según calendario institucional)	• Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela	Minuta técnica de autoevaluación Plan de mejora
Acreditación/ certificación de programas y cursos	Dirección de Aseguramiento de la Calidad Dirección General Académica	Según plan de evaluación (anual)	• Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela	Acuerdo de acreditación o certificación
Formulación y seguimiento de planes de mejoramiento	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Según plan de evaluación (anual)	• Comité de Aseguramiento de la Calidad • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela (Ad-hoc al proceso de autoevaluación)	Planes de mejoramiento *Dashboard* de seguimiento
Evaluación de la estructura organizacional del y sistema de gobierno	Rector(a)	Bienal	• Junta Directiva • Rector(a)	Informe de evaluación de estructura
Seguimiento de indicadores de rendimiento institucional	Dirección de Análisis Institucional	Semestral y anual (según tipo de indicador)	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones Generales • Direcciones y jefaturas de área	*Dashboard* de indicadores Informes de análisis indicadores
Encuesta de calidad y mejora continua	Dirección Aseguramiento de la Calidad	Anual	• Junta Directiva • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) Generales • Direcciones y jefaturas de área	*Dashboard* de resultados de encuestas de calidad Planes de mejoramiento
Rendición de cuentas	Rector(a)	Anual	• Junta Directiva	Memoria de Gestión

			• Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	EE.FF. auditados
Gestión de *compliance* a la normativa institucional	Secretaría General	Semestral	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Informe anual de *compliance* Evaluación Modelo de Prevención del Delito
Auditoría de procesos institucionales	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Direcciones y jefaturas de área	Informe de auditoría Planes de acción
Medición del posicionamiento institucional	Dirección de Relaciones Institucionales	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Rankings nacionales e internacionales Posicionamiento de marca
Macroprocesos misionales				
Evaluación Modelo Educativo	Vicerrectoría Académica	Seguimiento anual de indicadores Evaluación integral cada 5 años	• Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA • Direcciones y jefaturas de área	Informe de evaluación modelo educativo *Dashboard* de seguimiento indicadores Modelo Educativo Institucional
Gobernanza de la oferta académica	Comité de Oferta Institucional		• Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales	Exploración de nuevas áreas de conocimiento para su desarrollo a nivel institucional.

			• Decanos(as) • Directores(as) de Escuela	Creación y cierre de nuevas carreras y/o programas. Propuesta de oferta anual para reporte a organismos reguladores del sistema de educación superior.
Seguimiento y evaluación del logro del perfil de egreso/ graduación	Vicerrectoría Académica	Seguimiento anual Evaluación con la primera cohorte de egresados/gra-duados	• Vicerrectoría Académica • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA	*Dashboard* seguimiento logro de perfil de egreso Informe de evaluación de logro perfil de egreso
Seguimiento de indicadores de progresión académica	Dirección de Análisis Institucional	Semestral	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA	*Dashboard* de indicadores de progresión Informes de análisis indicadores de progresión
Modelo de Acompañamiento Estudiantil	Vicerrectoría Académica Vicerrectoría de Experiencia Estudiantil y Transformación Digital	Anual	• Rector(a) • Vicerrectoría Académica • Vicerrectoría de Experiencia Estudiantil y Transformación Digital • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela	*Dashboard* seguimiento modelo de acompañamiento estudiantil Informe de resultados Plan de mejoramiento
Sistema de evaluación del desempeño docente	Vicerrectoría Académica	Anual y semestral	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA	*Dashboard* resultados evaluación docente Informe cumplimiento compromisos académicos por Facultad
Jerarquización académica	Vicerrectoría Académica	Anual	• Vicerrectoría Académica • Comité de Jerarquización Institucional • Decanos(as)	Resoluciones de jerarquización académica
Programa de capacitación y	Vicerrectoría Académica	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as)	Informe resultados capacitación y perfeccionamiento docente

perfeccionamiento docente			• Directores(as) de Escuela	
Seguimiento de indicadores de impacto/contribución de mecanismos de vinculación con el medio	Dirección de Vinculación con el Medio	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Socios comunitarios	*Dashboard* indicadores de impacto/contribución vinculación con el medio Informe resultados evaluación vinculación con el medio
Seguimiento de graduados(as) y titulados(as)	Dirección de Vida Universitaria	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Directores(as) de unidades de la VRA	Informe de empleabilidad titulados y graduados Informe de validación perfil de egreso carreras y programas Reporte de graduados por programa de postgrado
Evaluación de impacto de proyectos de investigación, creación, innovación y mejora del proceso formativo	Dirección de Investigación y Postgrado Subdirección de Desarrollo Docente e Innovación	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela	*Dashboard* indicadores de investigación, creación e innovación *Dashboard* indicadores de mejora del proceso formativo Informe de resultados de indicadores cienciométricos
Macroprocesos de soporte				
Evaluación de la satisfacción estudiantil	Dirección de Vida Universitaria	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Informe de resultados encuestas de satisfacción estudiantil *Dashboard* resultados encuestas
Sistema de evaluación del desempeño	Dirección de Gestión de Personas	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Informe de resultados Plan de capacitación y perfeccionamiento
Planificación presupuestaria	Vicerrectoría de Operaciones y Finanzas	Anual	• Junta Directiva • Rector(a) • Vicerrectores(as) • Directores(as) Generales	Acta de aprobación del presupuesto anual Asignación de centros de costos

			• Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	*Dashboard* de seguimiento y evaluación presupuestaria
Seguimiento y evaluación presupuestaria	Dirección de Planificación y Control de Gestión	Mensual	• Responsables de centros de costos • Vicerrectores(as)	*Dashboard* de seguimiento y evaluación presupuestaria
Plan de capacitación de colaboradores(as)	Dirección de Gestión de Personas	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Plan de capacitación y perfeccionamiento
Encuesta de Clima Organizacional	Dirección de Gestión de Personas	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Informe de resultados encuesta clima organizacional
Planes de gestión operacional	Direcciones de apoyo a la academia	Anual	• Rector(a) • Vicerrectores(as) • Decanos(as) • Directores(as) de Escuela • Direcciones y jefaturas de área	Informe resultados implementación planes de gestión operacional