



UCSC

Sistema interno de aseguramiento de la calidad

**DIRECCIÓN DE
ASEGURAMIENTO
DE LA CALIDAD**



DECRETO DE RECTORÍA N°149/2025

FORMALIZA SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN

VISTO:

- 1.** El Decreto de Rectoría N°237/2024 que promulga Acuerdo del Honorable Consejo Superior que aprueba el ajuste del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional 2022-2026, que en su desafío 5 establece: “Consolidar el sistema de aseguramiento de la calidad de excelencia, en todas las funciones de la Universidad”;
- 2.** El Decreto de Rectoría N°110/2024 que promulga el Acuerdo del Honorable Consejo Superior que aprueba la Política de Calidad de la Universidad Católica de la Santísima Concepción;
- 3.** Lo establecido en la Ley 21.091 sobre Educación Superior;
- 4.** La necesidad de formalizar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC-UCSC), como expresión de continuidad y consolidación de lo obrado, para reforzar su gobernanza, transparencia y control de versiones. Esto se fundamenta en que la Universidad ha desarrollado, por más de veinte años, prácticas, instancias y procedimientos de aseguramiento de la calidad con resultados verificables y procesos de mejora continua que han fortalecido su gobierno y gestión académica y administrativa. El aprendizaje institucional derivado de dichas experiencias aconseja reunirlos en un marco único, público y trazable, que permita sistematizar lo existente sin interrumpir su funcionamiento ni alterar su propósito;
- 5.** La propuesta de la Directora de Aseguramiento de la Calidad y de la Prorrectoría;
- 6.** Lo informado por la Secretaria General de la Universidad;
- 7.** Las atribuciones que me confieren los Estatutos Generales de la Universidades.

DECRETO:

PRIMERO: Formaliza el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (SIAC-UCSC), en los términos señalados en el documento adjunto al presente Decreto.

SEGUNDO: Declárase que la presente formalización consolida y sistematiza prácticas y procesos de aseguramiento de la calidad que la Universidad ha desarrollado y perfeccionado durante más de dos décadas; en consecuencia, su entrada en vigencia no interrumpe ni reemplaza las instancias y procedimientos actualmente operativos, sino que los integra bajo un marco común de gobernanza y documentación.

TERCERO: Instrúyase a las unidades responsables indicadas en el documento formalizado, velar por su difusión a la comunidad universitaria, y asegurar el control de versiones, trazabilidad de acuerdos y reporte periódico a las instancias de gobierno pertinentes.

CUARTO: Establece que toda actualización del SIAC-UCSC seguirá el ciclo de mejora continua institucional, pudiendo obedecer a adecuaciones o necesidades institucionales, modificaciones legales, reglamentarias o constitucionales.

QUINTO: El presente decreto rige desde esta fecha.

Comuníquese y archívese.

Concepción, 02 de octubre de 2025

CMC/LRG/SAA/mer

LORENA I. RUIZ GURIDI
Secretaría General

DR. CRISTHIAN MELLADO CID
Rector

A efectos del presente documento, las palabras que se refieren a personas serán utilizadas conforme a las reglas del idioma, sin distinción de género, para así cuidar la economía de expresión y comprensión del texto.

Contenidos

DECRETO DE RECTORÍA	2
» I. PRESENTACIÓN	7
» II. POLÍTICA DE CALIDAD	9
1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTO	9
2. DECLARACIÓN	10
3. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA	11
» III. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	12
1. OBJETIVOS DEL SIAC-UCSC	13
2. DIMENSIONES DEL SIAC -UCSC	13
3. FUNCIONAMIENTO SIAC – UCSC	15
3.1 Políticas y demás marco normativo	16
Marco legal y regulatorio externo	16
Marco normativo interno	17
3.2 Gobernanza y toma de decisiones	19
3.3 Ciclo de Calidad	22
3.4 Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad	24
4. APLICACIÓN DEL SIAC – UCSC	25
Aplicación SIAC-UCSC en la Docencia	26
Aplicación SIAC-UCSC en la Gestión	31
Aplicación SIAC-UCSC en la Investigación e Innovación	37
Aplicación SIAC-UCSC en la Vinculación con el Medio	40
Aplicación SIAC en las Facultades/Instituto	43
5. INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES	48
GLOSARIO	50
REFERENCIAS	53



I. PRESENTACIÓN

La Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC) tiene, como base de sus principios, un sólido compromiso con la calidad en todos los ámbitos del quehacer universitario: docencia, investigación e innovación, vinculación con el medio y gestión. En su búsqueda de la excelencia, la UCSC ha fortalecido progresivamente una cultura institucional basada en la autorregulación, la autoevaluación permanente, el análisis riguroso de información para la toma de decisiones, el control de gestión, la planificación estratégica y la rendición de cuentas. Esta cultura se nutre tanto de las definiciones y objetivos institucionales como de las demandas del entorno, y se articula con los lineamientos establecidos por organismos públicos como el Ministerio de Educación, el Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación, la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, entre otros actores relevantes.

Los avances en el ámbito de la mejora continua y la incorporación de una cultura de calidad dentro de la UCSC se reflejan en los cinco procesos de acreditación institucional, en más de cien procesos de acreditación de carreras y programas, así como en la implementación de un sistema interno de certificación desarrollado hasta la fecha. El fortalecimiento del sistema interno de calidad se evidencia en el aumento de los años de acreditación alcanzados, destacando que en el último proceso la Universidad fue acreditada por 5 años, incluyendo la dimensión opcional de investigación. Todo ello da cuenta de la coherencia entre el cumplimiento de los objetivos institucionales y la calidad de los resultados logrados. De este modo, la UCSC fue calificada en nivel Avanzado por un período de 5 años (desde marzo de 2021 hasta marzo de 2026), el máximo dentro de esta categoría.

Actualmente, los desafíos que enfrenta la UCSC y su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad están determinados tanto por desafíos estratégicos como por las demandas externas del sistema. Entre ellos, destacan: fidelidad al Proyecto Educativo, cumplimiento del Plan de Desarrollo Estratégico, una acreditación institucional integral, la masificación del acceso a la educación superior, la creciente globalización del mercado laboral, la evolución de los modelos educativos, la diversidad y el multiculturalismo, el desarrollo científico, la disrupción tecnológica, el financiamiento de la educación superior, entre otros.

En este contexto, es que la UCSC fundamenta la actualización de su Política de Calidad y formaliza su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, con el objetivo de asegurar el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional y responder a la excelencia que buscamos como principio identitario, así como dar garantía pública de nuestra calidad que se determina por los estándares y criterios definidos en las normas que regulan el Sistema de Educación Superior.



II. POLÍTICA DE CALIDAD ¹

1. Antecedentes y fundamento

La Universidad Católica de la Santísima Concepción, en concordancia con su proyecto educativo, principios institucionales y su compromiso con la mejora continua y calidad, promueve estos valores en todas las dimensiones que conforman los pilares fundamentales de su quehacer. En este marco, desde el año 2015, la UCSC cuenta con una Política de Aseguramiento de la Calidad (Decreto de Rectoría N°133/2015) que se plasma en todas las funciones y los procesos institucionales.

En 2017, se establece la Política del Sistema de Gestión de la Calidad (Decreto de Rectoría N°64/2017) que, en conformidad con la Política de Aseguramiento de la Calidad y la norma ISO 9001, busca mejorar de manera continua los procesos de las direcciones administrativas; cumplir con los requisitos de sus usuarios y partes interesadas; cumplir con legislación y reglamentación aplicable a procesos y servicios; y realizar su seguimiento y medición.

En junio de 2022, por Decreto de Rectoría N°145/2022, se aprueba el nuevo Plan de Desarrollo Estratégico 2022-2026 de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. En dicho plan se establece que la Universidad buscará consolidar el sistema de aseguramiento de la calidad en excelencia, en todas las funciones de la Universidad, estableciendo para ello, dos Objetivos Estratégicos: (1) Fortalecer el sistema de aseguramiento de la calidad de los programas en todos los niveles de la formación y (2) Consolidar el sistema de aseguramiento de la calidad en los procesos universitarios, que garantice un servicio de excelencia para la formación, investigación, innovación y vinculación con el medio.

Considerando el ámbito externo, en particular la Ley 21.091 sobre Educación Superior, publicada en 2018, se formaliza y explicita el principio de calidad, definido de la siguiente manera en su artículo 2 letra b): “Las instituciones de educación superior y el Sistema de que forman parte deben orientarse a la búsqueda de la excelencia; a lograr los propósitos declarados por las instituciones en materia educativa, de generación del conocimiento, investigación e innovación; y a asegurar la calidad de los procesos y resultados en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de los criterios y estándares de calidad, cuando corresponda, establecidos por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. En la búsqueda de la calidad, las instituciones de educación superior deberán tener en el centro a los estudiantes y sus aprendizajes, así como la generación del conocimiento e innovación”.

¹ DR 110/2024. Promulga la Política de Calidad de la Universidad Católica de la Santísima Concepción



A la luz de los nuevos desafíos institucionales y los cambios en el sistema de educación superior, resulta esencial actualizar la Política de Calidad, para proyectar su vigencia y asegurar su implementación en un sistema de educación superior cambiante, complejo y diverso. Es así como en junio del año 2024 (Decreto de Rectoría N°110/2024) se actualiza la Política de Calidad de la UCSC que enfatiza en la responsabilidad compartida que conlleva la búsqueda de la excelencia y la calidad, así como la integralidad en su aplicación en todas las áreas del quehacer institucional. A continuación, se presenta la declaración y los principios de la Política de Calidad:

2. Declaración

*La Universidad Católica de la Santísima Concepción (UCSC) declara que la calidad es parte fundamental de su quehacer en la **búsqueda constante de la excelencia**, con el objetivo de alcanzar los propósitos institucionales plasmados en su Proyecto Educativo.*

***La calidad es responsabilidad de las y los integrantes de la comunidad universitaria** y es asumida de manera transversal, transparente y con la participación activa y constante de todos sus miembros, aplicándose de manera integral a la formación en todos los niveles, a la investigación e innovación, la vinculación y la gestión universitaria.*

*El compromiso de la comunidad UCSC con la **cultura de la calidad y la mejora continua** se refleja en la implementación de mecanismos de autorregulación y una gestión planificada y eficiente, con el fin de alcanzar resultados de calidad y de excelencia, coherentes con los propósitos institucionales y las exigencias del Sistema, inspirados en la honestidad, disciplina, perseverancia, colaboración y espíritu de servicio.*

3. Principios de la Política

La Universidad Católica de la Santísima Concepción, en concordancia con sus principios rectores y comprometida con una cultura de la calidad, incorpora prácticas de autorregulación y mejora continua en todo su quehacer, garantizando procesos y resultados de calidad, en búsqueda de la excelencia para el cumplimiento de sus propósitos institucionales.

En consideración a lo anterior, se determinan los siguientes principios rectores que orientan la Política de Calidad y el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad:

- **INTEGRALIDAD EN EL QUEHACER INSTITUCIONAL.** *La universidad extiende la calidad en todo su quehacer, a través de la formación, generación de conocimiento e innovación, vinculación con el medio y gestión universitaria, velando por la coherencia y consistencia del quehacer con los principios de la Universidad y los requisitos legales y normativos.*
- **CENTRALIDAD EN EL ESTUDIANTE.** *La comunidad universitaria enfoca su quehacer en proporcionar a sus estudiantes, en todos sus niveles, una formación integral de calidad, inspirada en su identidad y Proyecto Educativo.*
- **MEJORA CONTINUA Y EVALUACIÓN.** *La Universidad establece sistemas de mejora continua y evaluación para monitorear y mejorar la efectividad en materia educativa, de generación del conocimiento, investigación e innovación, vinculación y gestión universitaria.*
- **TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS.** *La Universidad mantiene canales de comunicación abierta y transparente con los miembros de la comunidad interna, así como con las partes interesadas externas sobre los procesos y resultados relacionados con la calidad de la Institución.*
- **TOMA DE DECISIÓN BASADA EN LA EVIDENCIA.** *La Universidad toma sus decisiones utilizando información confiable y pertinente para asegurar su efectividad.*
- **IDENTIDAD.** *La Universidad, coherente con los principios de su Proyecto Educativo, integra consideraciones éticas y de responsabilidad social en todas las actividades de investigación, docencia, vinculación y de gestión, impregnando todo su quehacer académico.*
- **COMPROMISO POR LAS PERSONAS.** *La Universidad promueve la colaboración de profesores, estudiantes, personal administrativo y otros miembros de la comunidad universitaria para enriquecer el ambiente de enseñanza y aprendizaje, así como la experiencia universitaria.*
- **RESPECTO A LA NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA.** *La Universidad cumple con el Proyecto Educativo Institucional, las políticas y normativas internas declaradas, así como la normativa nacional vigente.*



III. SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la UCSC (SIAC-UCSC) está conformado por un conjunto de normativas, mecanismos, procedimientos y prácticas diseñadas y coordinadas dentro de la institución. Basado en el compromiso con la mejora continua, este sistema permite garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y las exigencias del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, asegurando resultados de calidad en todas las dimensiones y niveles de la Universidad.

El SIAC-UCSC se fundamenta en el compromiso de la comunidad universitaria con la calidad, reconociendo los avances y valorando los logros alcanzados. Este compromiso se distingue por un sentido de identidad y pertenencia que impulsa el progreso de la Universidad, promoviendo una auténtica cultura de calidad, aprendizaje y efectividad institucional.

1. Objetivos del SIAC-UCSC

El SIAC – UCSC establece los siguientes objetivos:

- ➔ Garantizar la calidad académica en un contexto de la mejora continua, en los ámbitos de docencia, investigación e innovación y vinculación con el medio, con altos estándares de calidad.
- ➔ Fortalecer la gestión institucional a través de la implementación de un sistema de gestión basado en la autorregulación, el monitoreo y la evaluación independiente de los procesos clave, asegurando la eficiencia y sostenibilidad del Proyecto Educativo Institucional.
- ➔ Promover una cultura de calidad a través de la colaboración, el intercambio de buenas prácticas y la capacidad de autorregulación en todos los ámbitos y estamentos de la Universidad.

2. Dimensiones del SIAC -UCSC

Equivalen a las cuatro dimensiones fundamentales de la Universidad, que son docencia, investigación e innovación, vinculación con el medio y gestión institucional (Figura 1), donde:

DOCENCIA: La UCSC ofrece una formación de calidad en diferentes niveles y modalidades, fundamentada en su Proyecto Educativo Institucional y un Modelo Educativo, diseñados para responder a las demandas del mundo laboral, las necesidades de los estudiantes y los desafíos de la sociedad en general.

INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN: La UCSC desarrolla la investigación, innovación y transferencia del conocimiento como base para lograr la excelencia en la formación y alcanzar una vinculación efectiva con el entorno. En específico, el desarrollo se orienta en áreas prioritarias, áreas emergentes y otras de interés institucional para aportar al desarrollo regional, nacional e internacional.

VINCULACIÓN CON EL MEDIO: La UCSC desarrolla una vinculación con el propósito de contribuir desde su identidad al mejoramiento continuo de la calidad y pertinencia de la docencia, investigación e innovación, así como al desarrollo sostenible de la sociedad en los ámbitos y espacios de interacción definidos por la institución.

GESTIÓN INSTITUCIONAL: La UCSC se organiza y estructura de manera adecuada y ajustada a su realidad institucional lo que permite la sustentabilidad del proyecto educativo, de acuerdo con sus propósitos institucionales y sus objetivos estratégicos.



Figura 1. Dimensiones del SIAC UCSC

El Aseguramiento de la Calidad es transversal a todo el quehacer institucional, buscando disponer y desplegar de manera integrada y coordinada los diferentes procesos de la institución basada en el compromiso con la mejora continua, la instalación de una cultura de la excelencia y la integridad en la gestión institucional, administrativa y académica.

3. Funcionamiento SIAC – UCSC

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) de la universidad opera de manera integrada y articulada en todas las dimensiones, permitiendo la evaluación, seguimiento y mejora continua de los procesos institucionales. Su funcionamiento facilita la toma de decisiones informada, la implementación de buenas prácticas y el cumplimiento de estándares de calidad académica y administrativa.

El SIAC se funda y se desarrolla en torno a cuatro elementos centrales, los cuales constituyen la base de su funcionamiento y aseguran su operatividad y efectividad (Figura 2):

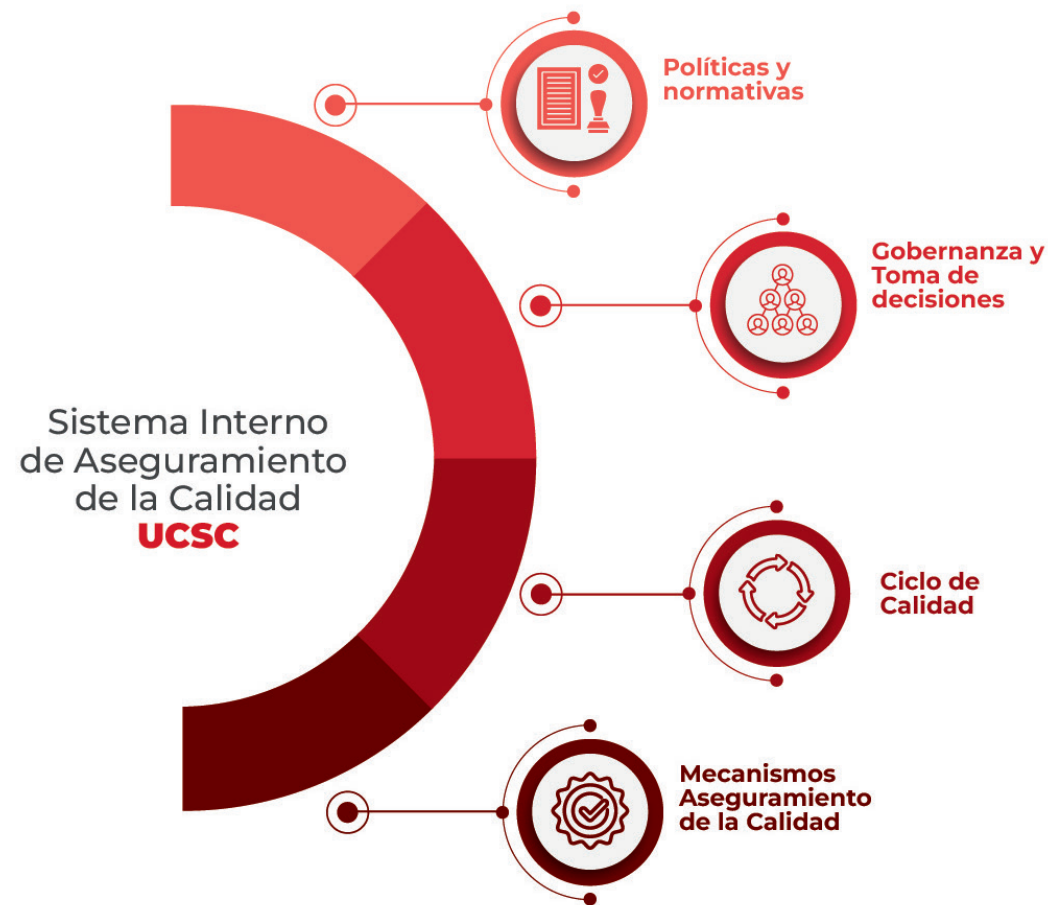


Figura 2. Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad - UCSC



Gracias a estos elementos, la UCSC puede implementar de manera coherente y efectiva su Proyecto Educativo Institucional a través de políticas, normativas y procedimientos de aseguramiento de la calidad de carácter transversal en las carreras y programas y en la gestión interna de la Universidad, garantizando su adecuada adaptación a los distintos contextos institucionales **(transferencia)**. Asimismo, permite monitorear y evaluar los resultados, a fin de constatar una aplicación coherente y niveles equivalentes de cumplimiento de propósitos y calidad de la formación, independientemente del área disciplinar o unidad académica **(equivalencia)**.

3.1 POLÍTICAS Y DEMÁS MARCO NORMATIVO

Las políticas y demás normativas del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) constituyen un conjunto articulado de reglas, directrices y lineamientos que orientan y regulan los procesos institucionales, asegurando que la Universidad cumpla con las exigencias e indicadores internos, en coherencia con su Proyecto Educativo y su Plan de Desarrollo Estratégico (PDE), así como con los requerimientos del Sistema de Educación Superior.

Este marco normativo es fundamental para garantizar la calidad en la gestión institucional, la docencia, la investigación, la vinculación con el medio y las demás funciones sustantivas de la Universidad.

Marco legal y regulatorio externo

El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad considera las regulaciones externas establecidas por el marco legal nacional e internacional, cuando esto sea pertinente. Esto incluye:

Criterios y estándares de acreditación: emitidos por agencias externas, como la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).

Políticas públicas de educación superior: relacionadas con calidad, inclusión, sostenibilidad y responsabilidad social.

Normativa específica nacional o internacional: documentos que son aplicables a normas básicas o generales; a programas conjuntos o convenios nacionales o internacionales.

Marco normativo interno

La normativa interna de la institución funciona como un marco regulador que establece las directrices, reglas y lineamientos necesarios para estructurar y orientar las acciones, en concordancia con el Proyecto Educativo y la misión institucional. Su aplicación se lleva a cabo a través de la Gobernanza institucional y sus distintos niveles, lo que garantiza el cumplimiento, la adaptabilidad y la coherencia con los valores y objetivos establecidos.

En este sentido, dicha normativa no solo tiene un carácter regulador, sino que también desempeña un rol orientador en el desarrollo institucional hacia la excelencia, asegurando que cada acción contribuya a los objetivos estratégicos y refleje el compromiso continuo con la calidad educativa.

A nivel de la UCSC, las normativas internas comprenden:

- **Estatutos Generales:** marco normativo fundamental de la Universidad, que establece su estructura, y las bases para su organización y funcionamiento. Para su modificación se requiere la confirmación de la Santa Sede a través de la Sagrada Congregación para la Educación Católica.
- **Declaración de Principios:** expresa la fidelidad activa y diligente de la Institución de los Pastores y de la Iglesia y, en particular, al del Romano Pontífice, sucesor del Apóstol San Pedro, cabeza visible de la Unidad Católica, y como tal es guiada por la Constitución Apostólica Romana.
- **Proyecto Educativo Institucional:** contiene los criterios orientadores fundamentales de la formación y la docencia y su integración con la investigación, la extensión y la proyección a la sociedad, a la luz de los principios y normas que inspiran la misión institucional.
- **Políticas Institucionales:** declaraciones de principios o formulación de criterios decisionales preestablecidos, cuyo propósito es servir de guía para enfrentar situaciones similares de ocurrencia frecuente, facilitando la delegación de autoridad decisional y reduciendo el desgaste organizacional.
- **Decretos:** normas generales emanadas por el Rector o por el Gran Canciller en el ejercicio de sus atribuciones, sobre materias de su competencia, mediante el cual se regulan aspectos relacionados con la gestión, gobierno y administración de la Universidad, conforme al marco establecido por los Estatutos Generales y la normativa vigente. Si son dictados por el Rector se denominan “Decretos de Rectoría”; si son dictados por el Gran Canciller “Decretos de Gran Cancillería”.





Cuando el Gran Canciller designa un Vice Gran Canciller, los decretos toman el nombre de “Decretos de Vice Gran Cancillería”

➔ **Reglamentos:** colección metódica de normas, cuyo propósito es regular materias específicas para asegurar el cumplimiento de la ley, de los Estatutos Generales y/o de las Políticas Institucionales, así como organizar y normar el funcionamiento de la Universidad en sus distintas áreas. Se formalizan mediante Decretos de Rectoría.

➔ **Resoluciones:** normas dictadas por el Rector, Prorector, Secretario General, Vicerrectores, Decanos y Director del Instituto Tecnológico. Su denominación depende de la autoridad que la dicte. Así, si es dictada por:

El Rector: “Resolución de Rectoría”

El Prorector: “Resolución de Prorectoría”

El Secretario General: “Resolución de Secretaría General”

El Vicerrector Académico: “Resolución de Vicerrectoría Académica”

El Vicerrector de Investigación y Postgrado: “Resolución de Vicerrectoría de Investigación y Postgrado”

El Vicerrector de Vinculación con el Medio: “Resolución de Vicerrectoría de Vinculación con el Medio”

El Vicerrector de Administración y Finanzas: “Resolución de Vicerrectoría de Administración y Finanzas”

Un Decano: “Resolución de Decanato”

El Director del Instituto Tecnológico: “Resolución de Director del Instituto Tecnológico”

➔ **Procedimientos:** descripción detallada, ordenada y secuencial de las acciones necesarias para ejecutar trámites o actividades específicas dentro de la Universidad, con el objetivo de garantizar la correcta aplicación de la normativa institucional, la eficiencia operativa y la transparencia en los procesos académicos y administrativos.

Las actualizaciones de la normativa interna pueden obedecer a adecuaciones o necesidades institucionales, modificaciones legales, reglamentarias o constitucionales. El proceso comprende proponer ajustes, validación técnica y jurídica, revisión en instancias colegiadas, aprobar por la autoridad competente y publicar en la plataforma institucional, además de difundir por canales formales. Su cumplimiento se monitorea a través del SIAC.

Las normativas mencionadas anteriormente podrán denominarse, en términos generales, como “Políticas”, de acuerdo al entendimiento de la Comisión Nacional de Acreditación.



3.2 GOBERNANZA Y TOMA DE DECISIONES

Como segundo elemento del SIAC, la gobernanza de la UCSC se rige por un ordenamiento institucional compuesto fundamentalmente por la Declaración de Principios y los Estatutos Generales, y de las Facultades e Instituto Tecnológico. En este marco normativo se definen las principales funciones y atribuciones de las autoridades unipersonales y colegiadas, para garantizar el adecuado funcionamiento de la Universidad y sus unidades académicas.

El SIAC–UCSC, concibe que para cada dimensión -docencia, gestión, investigación e innovación y vinculación con el medio – la toma de decisiones se articulen en cuatro niveles, que van desde lo estratégico hasta lo operativo, como se muestra en la Figura 3.

El primer nivel corresponde al estratégico, compuesto por las autoridades superiores: el Rector, la Prorectoría y el Consejo Superior. Este nivel tiene la responsabilidad de definir el rumbo institucional a mediano y largo plazo, estableciendo la misión, visión, valores y objetivos que guían el accionar de toda la universidad. Además, aprueba políticas y marcos normativos que constituyen la base del quehacer universitario de todas las dimensiones.

El segundo nivel corresponde al nivel ejecutivo, que incluye principalmente a las Vicerrectorías, la Secretaría General, la Contraloría y las direcciones administrativas. Este nivel traduce las orientaciones estratégicas en planes, programas y orientaciones concretas, y supervisa su correcta implementación a través de la coordinación de las distintas áreas. Tiene un rol clave en la gestión institucional y en el aseguramiento del cumplimiento de los objetivos definidos por el nivel superior.

En el nivel táctico se ubican las Facultades e Instituto y las respectivas estructuras de gestión. Esto incluye a Decanos/Director, Vicedecanos, Secretarios Académicos, Directores de sede, Consejos y Direcciones de Escuela, quienes tienen la responsabilidad de implementar las políticas y estrategias institucionales dentro de sus ámbitos, gestionar los recursos académicos y administrativos, y asegurar la calidad de los procesos de formación, investigación y vinculación. Este nivel traduce los lineamientos institucionales en acciones concretas en cada área de especialidad, generando información clave para la toma de decisiones.

Por último, el nivel operativo está conformado por las unidades académicas y administrativas que ejecutan directamente las actividades universitarias: las carreras, centros, laboratorios, servicios de apoyo y los actores que participan en ellos —académicos, estudiantes y personal administrativo—. En este nivel se materializa el quehacer institucional, se desarrollan las experiencias de enseñanza-aprendizaje, la interacción con el entorno y se generan los resultados esperados para retroalimentar y mejorar la gestión universitaria.

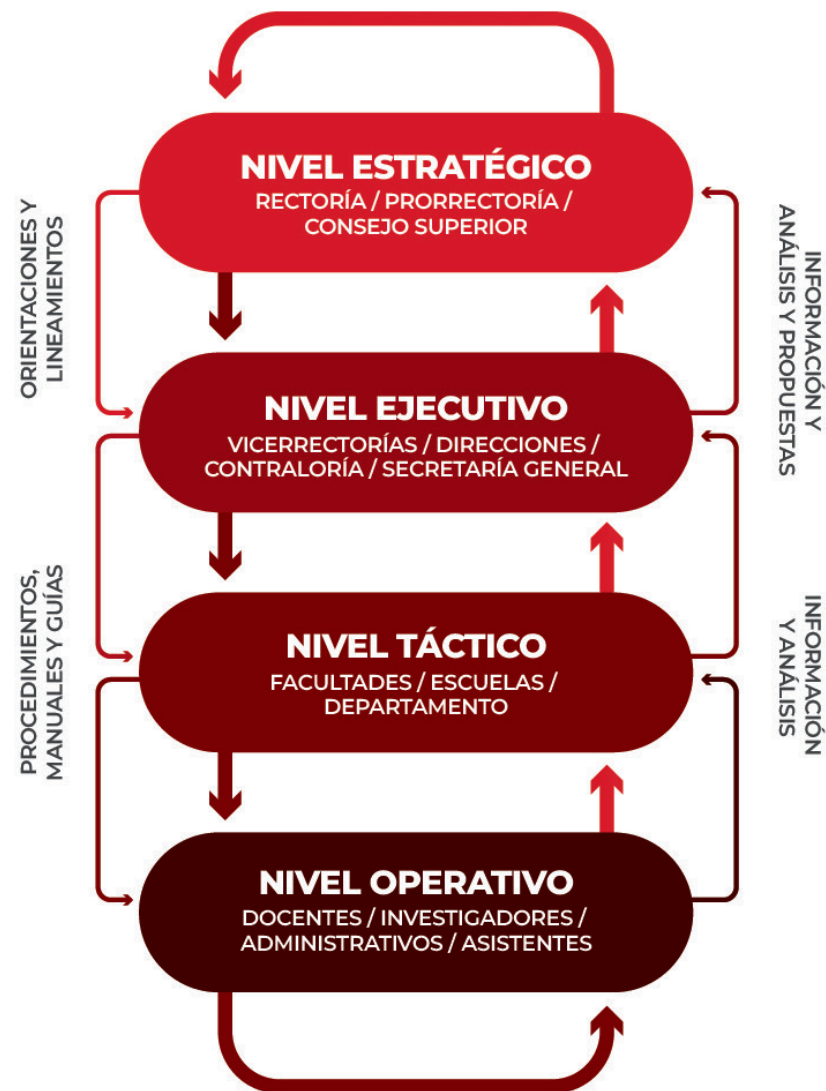


Figura 3. Funcionamiento de su Gobernanza SIAC – UCSC

En complemento al marco normativo que regula la gobernanza institucional, la Universidad ha definido la creación de Comités institucionales como una forma de fortalecer la participación, el diálogo y la toma de decisiones colegiadas basada en evidencia. Estos comités surgen como instancias necesarias para abordar la complejidad del quehacer universitario, permitiendo abordar diferentes miradas en los procesos reflexivos, de análisis y de mejora continua.

En los niveles operativos y táctico, los Comité de Carrera y los Comités Académicos tienen como propósito conducir procesos de reflexión y ciclos evaluativos permanentes sobre la formación impartida en los programas de pregrado, magíster, especialidades de la salud, formación continua y doctorado. Estas evaluaciones se realizan con una periodicidad anual y son acompañadas por las autoridades de sus respectivas Facultades. El objetivo central de estas instancias es asegurar la adecuada implementación de los planes de estudio y el logro del perfil de egreso. En caso de detectar brechas o desviaciones, los comités deben proponer acciones remediales, las cuales se integran en sus respectivos planes de mejoramiento. Los avances de estos planes son monitoreados por los órganos colegiados correspondientes.

Los Departamentos por su parte, (en relación con la investigación y la vinculación con el medio) y las Unidades Administrativas (que operan los procesos institucionales), generan y utilizan insumos vinculados a su quehacer específico y al grado de cumplimiento de las metas institucionales. Esta información es reportada a las instancias superiores como parte del proceso continuo de aseguramiento de la calidad.

En el nivel ejecutivo, se constituyen comités por dimensión, cuyo propósito es analizar críticamente los insumos provenientes de los niveles operativos y tácticos, reflexionando sobre el estado de avance en sus respectivas áreas. Estas instancias permiten construir una visión global del desempeño institucional y facilita la toma de decisiones informada y basadas en evidencia. A continuación, en la Figura 4 se presentan los comités existentes en este nivel, organizados por dimensión:



Figura 4. Comités Institucionales del nivel ejecutivo por dimensión



Finalmente, en el nivel estratégico, el Comité de Calidad Institucional cumple un rol clave en la supervisión, análisis y fortalecimiento de la cultura de calidad en la Universidad. Con una perspectiva transversal y sistémica, este comité es responsable de monitorear el funcionamiento del SIAC – UCSC, a partir de los reportes emanados de los comités del nivel ejecutivo y de la cuenta institucional presentada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. Su labor permite orientar la toma de decisiones estratégicas y velar por la coherencia del sistema con los propósitos institucionales.

3.3 CICLO DE CALIDAD

Como tercer elemento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC UCSC), está el Ciclo de Calidad (Figura 5) el cual constituye la metodología base que orienta el quehacer institucional. Inspirado en el Ciclo de Deming, este enfoque de mejora continua permite planificar, implementar, evaluar y ajustar los procesos de manera sistemática, con el fin de cumplir los objetivos institucionales, corregir desviaciones y fortalecer el aprendizaje organizacional.

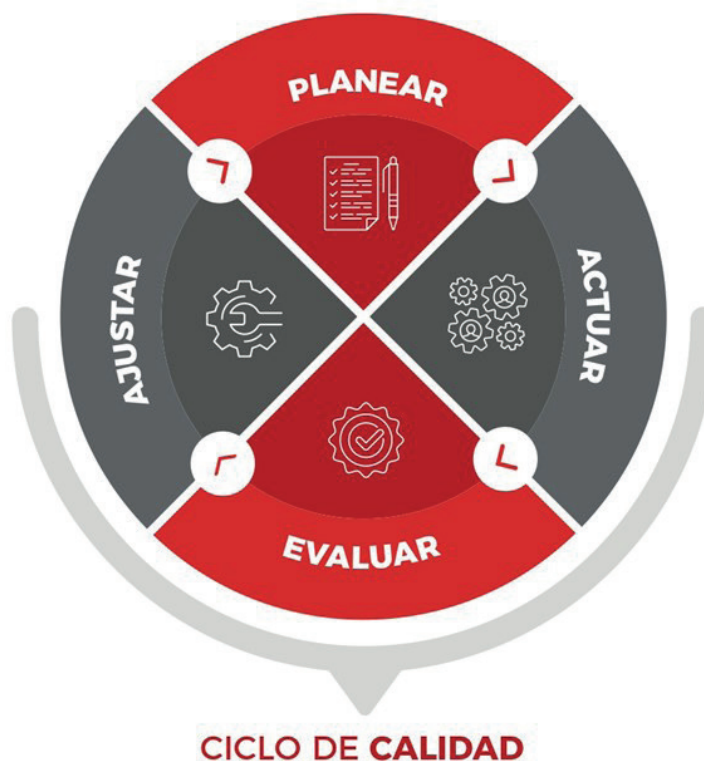


Figura 5. Ciclo de Calidad



A través del SIAC se aplica este ciclo en todas las dimensiones del quehacer universitario: docencia, investigación e innovación, vinculación con el medio y gestión. Este enfoque integrado facilita el análisis, evaluación y mejora de procesos y acciones estratégicas, en coherencia con las metas institucionales y las exigencias del entorno.

Cada dimensión cuenta con ciclos internos de calidad, que se desarrollan a través de evaluaciones periódicas y sistemáticas. Estas instancias permiten registrar resultados, identificar brechas y formular propuestas de mejora, las que son monitoreadas por los niveles superiores de gobernanza. Todo lo anterior garantiza la transferencia, trazabilidad y efectividad de las acciones implementadas, asegurando el cumplimiento de los propósitos institucionales y el fortalecimiento de la cultura de calidad.



3.4 MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Como cuarto y último elemento del SIAC-UCSC los Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad, son un conjunto de acciones, orientaciones y prácticas que se desarrollan de manera sistemática y constante en el tiempo, que tienen como propósito levantar información que permita analizar los procesos implementados, tomar decisiones oportunas y realizar ajustes cuando sea necesario, promoviendo así la mejora continua y el cumplimiento de los estándares institucionales.

Para que los ciclos de calidad operen de manera efectiva, es fundamental que cuenten con mecanismos de aseguramiento de la calidad que les den soporte técnico y operativo. Son, por tanto, el soporte instrumental que alimenta, activa y regula el funcionamiento de los ciclos de calidad, asegurando que estos no solo se ejecuten formalmente, sino que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua.

El SIAC-UCSC contempla estos mecanismos en todas las dimensiones de su quehacer, permitiendo la coordinación, el seguimiento, la evaluación y el ajuste de sus procesos internos. Esta articulación entre ciclos de calidad y mecanismos de aseguramiento garantizan la toma de decisiones basada en evidencia y la orientación permanente al logro de resultados deseados, tanto a nivel institucional como en cada una de sus unidades académicas y administrativas.

A modo de ejemplo, se visualiza en la siguiente figura los principales mecanismos de aseguramiento de la calidad por dimensión que se desarrollan en la institución:



Figura 6. Mecanismos de aseguramiento de la calidad por dimensión (ejemplos)



4. Aplicación del SIAC – UCSC

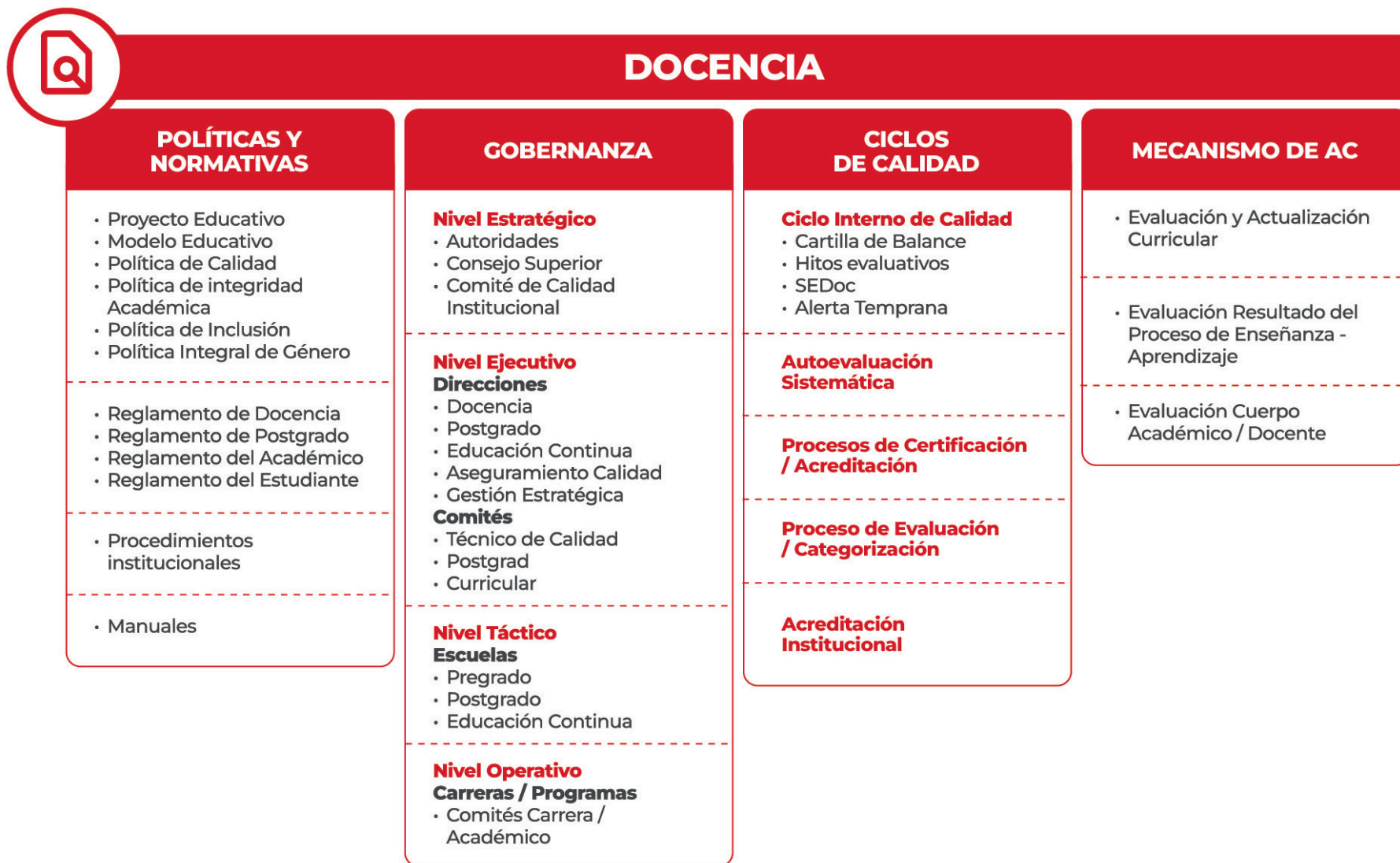
El Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la UCSC (SIAC-UCSC) tiene como propósito garantizar la calidad en todas las funciones institucionales, fortalecer la gestión universitaria y promover una cultura de calidad en todos los niveles de la organización. Para ello, el sistema establece una estructura articulada de responsabilidades, mecanismos e instancias evaluativas que permiten monitorear el cumplimiento de los objetivos institucionales, generar información relevante para la toma de decisiones y asegurar la mejora continua en las distintas dimensiones del quehacer universitario.

A continuación, se muestra la aplicación del SIAC en las dimensiones fundamentales de la Universidad:



Aplicación SIAC-UCSC en la Docencia

Los elementos del Sistema se despliegan en esta dimensión, dando sustento y estructura, tal como se puede observar en la tabla.



La dimensión de Docencia transfiere su principal política institucional, el Proyecto Educativo a través del Modelo Educativo, mediante normativas y procedimientos estructurados bajo un enfoque por procesos. Para cada uno de ellos, las direcciones responsables entregan orientaciones claras y respaldo documental formalizado, a través de manuales y procedimientos, lo que permite a las carreras y programas un diseño e implementación coherente y equivalente, conforme a las exigencias internas de calidad.

Las direcciones de Docencia, de Postgrado, de Educación Continua y de Aseguramiento de la Calidad, desempeñan un rol clave en esta dimensión, a través de la evaluación, análisis y toma de decisiones para la mejora continua. Esta labor se canaliza principalmente a través de los siguientes comités del nivel ejecutivo:

COMITÉ TÉCNICO DE CALIDAD, que supervisa los procesos de autoevaluación, certificación y acreditación de las carreras y programas, velando por el cumplimiento de los criterios internos y externos de calidad y seguimiento de los planes de mejora.

COMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN CURRICULAR, que monitorea la aplicación efectiva del Modelo Educativo en todos los niveles formativos, integrando los resultados de las evaluaciones e instancias asociadas.

COMITÉ DE POSTGRADO, que revisa y orienta el desarrollo de los programas de postgrado, asegurando su coherencia con los lineamientos institucionales.

En conjunto, estas instancias fortalecen la toma de decisiones fundamentadas, promueven la mejora continua, refuerza la transparencia en la gestión académica y garantizan el alineamiento con los propósitos estratégicos de la Universidad.





Los principales ciclos de calidad presentes en esta dimensión son:

El **Ciclo de Calidad Interno de la Docencia** se fundamenta en los lineamientos institucionales definidos por las Direcciones de Docencia, de Postgrado y de Formación Continua, los cuales establecen orientaciones y procedimientos para evaluar y fortalecer la calidad de la formación en los distintos niveles. Estos lineamientos habilitan la implementación de diversos mecanismos de evaluación, tales como la evaluación docente, el análisis del desempeño académico, el seguimiento de la progresión estudiantil, los sistemas de alerta temprana, la actualización curricular y la evaluación del perfil de egreso, entre los más relevantes.

Con base en esta estructura institucional, las carreras y programas desarrollan anualmente procesos de análisis crítico de sus prácticas formativas, centrados en la revisión del logro de los aprendizajes de los estudiantes tanto durante como al finalizar el proceso formativo. Estos procesos incluyen además la evaluación del cuerpo académico, la implementación del plan de estudios y la progresión académica de los estudiantes, entre otros competentes relevantes para asegurar la calidad. La evaluación es conducida por los Comités de Carrera y los Comités Académicos, con el acompañamiento de las direcciones respectivas según el tipo de programa. Los resultados de este trabajo son registrados formalmente en actas y reportados a las escuelas o a las autoridades pertinentes, constituyéndose en insumos esenciales para la mejora continua de la docencia y de su Modelo Educativo.



PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN SISTEMÁTICO: es un proceso interno de evaluación que desarrollan las carreras y programas cada tres años, en caso de renovación, puede extenderse por el período equivalente a la duración de la carrera, con el fin de analizar integralmente su gestión y resultados, en función de los Criterios y Estándares de Calidad institucionales (UCSC) y externos (CNA). Este proceso utiliza una batería de indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten identificar fortalezas, nudos críticos y aspectos a mejorar.

A partir de este análisis, se elabora un Plan de Mejoramiento con acciones concretas, realistas y coherente con los lineamientos institucionales, lo que favorece la mejora continua y la toma de decisiones informada.

PROCESOS DE CERTIFICACIÓN: es el Proceso de Autoevaluación externo y voluntario de las carreras y programas, que comienza con una revisión y evaluación interna de los mecanismos de aseguramiento de la calidad que sustentan su funcionamiento y resultados a la luz de sus propósitos, así como las exigencias emanadas de la agencia certificadora, nacional o internacional elegida por la institución. Las carreras de pregrado y programas de postgrado que pueden acceder a este proceso están definidas por la estrategia institucional establecida por la Vicerrectoría Académica o la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado (VRIP) en coordinación con la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y las respectivas Facultades e Instituto Tecnológico. La periodicidad está determinada por los años de certificación otorgados.

PROCESOS DE ACREDITACIÓN DE CARRERAS Y PROGRAMAS: es el Proceso de Autoevaluación externo obligatorio o voluntario que comienza con una revisión y evaluación interna de los mecanismos de aseguramiento de la calidad que sustentan el funcionamiento y resultados a la luz de sus propósitos de las carreras y programas de la Universidad, así como las exigencias emanadas de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). En la actualidad a este proceso solo se adscriben las carreras de pregrado y programas de postgrado con obligatoriedad de acreditación por Ley, al igual que el proceso de acreditación institucional. En el caso de los programas de magíster, que no tienen obligatoriedad, su presentación dependerá de la priorización estratégica emanada desde el PDE institucional, la VRIP, la Dirección de Postgrado, la Facultad y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad. La periodicidad está determinada por los años de certificación otorgados.



La dimensión de Docencia se nutre con mecanismos de la dimensión de gestión, que fortalecen la calidad académica y el desarrollo del cuerpo académico y docente. La **Evaluación Académica**, dirigida a los académicos de planta regular, se realiza cada tres años mediante comisiones de pares e instrumentos formales, y permite valorar el desempeño en función del Compromiso de Desempeño Académico, la evaluación docente y el informe del Decano o Director, promoviendo la retroalimentación y la mejora continua. Complementariamente, la **Categorización Académica** posibilita la promoción a categorías superiores en función de méritos, responsabilidades y trayectoria, consolidando así la proyección académica de los docentes. A nivel institucional, el **proceso de Acreditación Institucional** evalúa externamente los recursos, procesos y resultados asociados a la docencia, verificando la efectividad de los mecanismos de aseguramiento de la calidad y la coherencia de los logros con la misión, el Proyecto Educativo y los propósitos institucionales.

En síntesis, la dimensión de Docencia en la UCSC se sustenta en un marco normativo sólido, alineado con el Modelo Educativo Institucional y aplicado mediante un enfoque por procesos en todos los niveles formativos. Su implementación es guiada por las direcciones de Docencia, Postgrado y de Formación Continua y acompañada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, que promueve la mejora continua y coordina los mecanismos de aseguramiento. Dispone de ciclos de calidad, evaluación permanente y una gobernanza efectiva, lo que permite retroalimentar la gestión académica y asegurar una formación coherente, pertinente y de calidad. En conjunto, estos elementos configuran un sistema de aseguramiento de la calidad robusto, articulado y orientado a garantizar una formación pertinente y de calidad.

Aplicación SIAC-UCSC en la Gestión

Los elementos del Sistema se despliegan en esta dimensión, dando sustento y estructura, tal como se puede observar en la tabla.

GESTIÓN			
POLÍTICAS Y NORMATIVAS	GOBERNANZA	CICLOS DE CALIDAD	MECANISMO DE AC
<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Educativo • Estatutos Generales • Política de Calidad • Política de Gestión Global • Política de Sustentabilidad • Política Financiera • Política de Gestión de Personal • Política de Inclusión • Política de Convivencia y Prevención de la Violencia • Política Integral de Género 	<p>Nivel Estratégico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades • Consejo Superior • Comité de Calidad Institucional 	<p>Ciclo Interno de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Procesos • Monitoreo PDE • Indicadores Institucionales • Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la Sustentabilidad Institucional
<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos Institucionales 	<p>Nivel Ejecutivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectoría • Secretaría General / Contraloría <p>Direcciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Estratégica • Infraestructura • Procesos 	<p>Plan de Desarrollo Estratégico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los recursos institucionales
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos institucionales 	<p>Nivel Táctico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facultades / Instituto / Direcciones 	<p>Auditorías Internas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Capacidad de Autorregulación
<ul style="list-style-type: none"> • Manuales 	<p>Nivel Operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carreras / Programas / Unidades 	<p>Auditorías Estados Financieros</p>	
		<p>Evaluación de Desempeño</p>	
		<p>Acreditación Institucional</p>	



En el ámbito de Gestión el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) evalúa la eficiencia de los procesos institucionales, asegurando la sustentabilidad del Proyecto Educativo Institucional y del Plan de Desarrollo Estratégico.

El SIAC adopta un enfoque de gestión basado en procesos, inspirado en las buenas prácticas promovidas por la norma ISO 9001, sin que ello implique un proceso formal de certificación. Este enfoque permite revisar, analizar y optimizar de manera sistemática los procesos institucionales, fortaleciendo así el cumplimiento de los criterios de calidad definidos por la propia Universidad, así como por los marcos regulatorios y evaluativos externos.

Estos procesos son complementados con el análisis de diversos indicadores clave. Esta labor se canaliza principalmente a través de los siguientes comités del nivel ejecutivo:

COMITÉ DE GESTIÓN ESTRATÉGICA: que analiza los avances institucionales, cruza información proveniente de distintos instrumentos de planificación y propone estrategias para fortalecer la capacidad de gestión de la Universidad.

COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA: que analiza los espacios físicos y el equipamiento institucional con el propósito de cumplir con las condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad académica y estudiantil.

COMITÉ ECONÓMICO-FINANCIERO: instancia que asesora en materias estratégicas de gestión financiera en concordancia con la Política financiera institucional.

COMITÉ DE REVISIÓN DE PROCESOS: que funciona identificando áreas de mejora, optimiza la eficiencia operativa y asegura la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos.

Los principales ciclos de calidad de esta dimensión son:

El **Ciclo de Calidad Interno de la Gestión** es el proceso mediante el cual la Universidad evalúa de forma integral sus acciones, procesos y resultados, con el propósito de fortalecer su eficiencia institucional y avanzar hacia el cumplimiento de su Proyecto Educativo y Plan de Desarrollo Estratégico (PDE). En este ciclo se van implementando diversos mecanismos de evaluación que permiten recoger valiosa información para la toma de decisiones, tales como: revisión de procesos, monitoreo PDE, encuestas de satisfacción y evaluación de servicios.

En el marco de este ciclo, las direcciones y unidades tanto administrativas como académicas desarrollan anualmente procesos de análisis crítico de sus propias prácticas de gestión, centrados en la revisión de sus resultados con foco en la mejora continua.

El Sistema organiza los procesos institucionales en tres categorías: procesos estratégicos, procesos centrales y procesos de apoyo.

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES

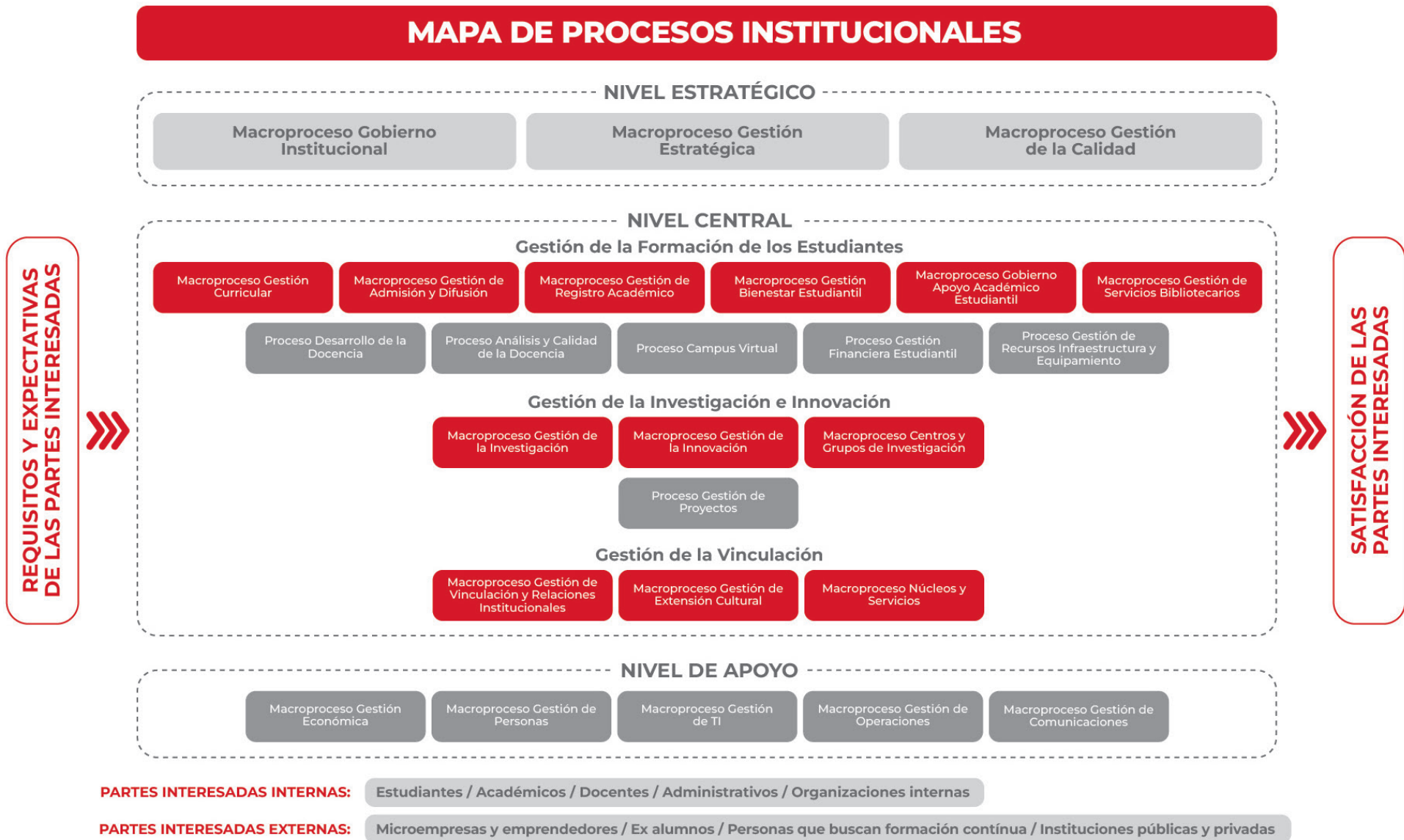


Figura 7. Mapa de procesos UCSC



El mapa de procesos en la actualidad cuenta con Macroprocesos, Procesos y Subprocesos, los cuales son monitoreados por la Unidad de Gestión de Procesos Institucionales, para verificar su correcta implementación y la eficiencia de su funcionamiento, así como el ajuste y actualización, mediante información confiable y pertinente.

El Plan de Desarrollo Estratégico Institucional (PDE) es un proceso que realiza la universidad cada cinco años, que permite proyectar y alinear el quehacer universitario con los propósitos institucionales. A través de él, se definen de manera participativa y colegiada los objetivos estratégicos, se establecen metas concretas y se orientan las acciones, bajo una lógica de planificación por resultados y mejora continua.

Como proceso estratégico, el PDE articula la evaluación del contexto, el análisis interno y los lineamientos de política pública, generando orientaciones claras para la toma de decisiones informadas. Su propósito es fortalecer la gestión institucional, asegurar la calidad en todas las funciones universitarias y consolidar una cultura de calidad, mediante el seguimiento sistemático de los avances.

AUDITORÍAS INTERNAS: son evaluaciones anuales, planificadas y autorizadas por el Honorable Consejo Superior, que tienen por objetivo verificar el cumplimiento de normas y procedimientos institucionales. Ejecutadas por la Contraloría Interna, estas auditorías permiten detectar riesgos, asegurar el cumplimiento de compromisos institucionales y proponer acciones de mejora, cuyo seguimiento está a cargo de las autoridades superiores y la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, los que son monitoreados en las revisiones de procesos.

AUDITORÍAS ESTADOS FINANCIEROS: proceso realizado por auditores externos independientes, cuyo propósito es verificar la razonabilidad, transparencia y cumplimiento normativo de los estados financieros de la Universidad. Estas auditorías se ejecutan anualmente y sus resultados permiten asegurar la confiabilidad de la información financiera, fortaleciendo la gestión institucional y la rendición de cuentas ante los órganos superiores y la comunidad.

EVALUACIÓN ACADÉMICA: Proceso institucional dirigido a los académicos de planta regular, que tiene por objetivo valorar y retroalimentar su desempeño, según los criterios definidos por categoría académica. Se realiza cada tres años mediante comisiones de pares, utilizando instrumentos formales que consideran el Compromiso de Desempeño Académico (CDA), la evaluación docente y un informe del Decano o Director. Permite fortalecer la calidad académica y orientar la mejora continua.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL: es un proceso institucional basado en el Modelo de Gestión del Desempeño, diseñado para alinear las funciones del personal con los objetivos estratégicos de la Universidad. Este modelo se aplica de manera anual y contempla cuatro etapas: sesión inicial, retroalimentación, autoevaluación y diálogo de desempeño, permitiendo evaluar competencias transversales, específicas e indicadores técnicos según el cargo.

CATEGORIZACIÓN ACADÉMICA: es el proceso mediante el cual el cuerpo académico de planta puede ser promovido a categorías superiores, en función de sus méritos, responsabilidades y trayectoria, conforme a pautas objetivas que definen con claridad los requisitos exigidos para cada nivel y perfil. Este proceso se realiza cada tres años y forma parte de las políticas institucionales orientadas al desarrollo académico.

PROCESO DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL: corresponde a un proceso de evaluación externa mediante el cual se verifica el cumplimiento de criterios y estándares de calidad en relación con los recursos, procesos y resultados institucionales, así como la existencia, aplicación sistemática y efectividad de los mecanismos internos de aseguramiento de la calidad. Esta evaluación considera la coherencia global entre los resultados alcanzados y la misión, propósitos y Proyecto Educativo de la institución.

La Acreditación Institucional es otorgada por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) mediante una resolución fundada, que detalla los elementos que respaldan la decisión y el nivel de acreditación otorgado. La institución debe analizar críticamente las observaciones y recomendaciones señaladas, e incorporarlas en su Plan de Mejoramiento Institucional, el cual se articula con los Planes de Desarrollo de las distintas Vicerreorías y la Rectoría/Proreoría. La periodicidad del proceso dependerá del número de años de acreditación otorgados por la CNA.

En síntesis la dimensión de Gestión Institucional en la UCSC se sustenta en una gobernanza clara y un enfoque por procesos que asegura la documentación y actualización de sus procedimientos. Este modelo se complementa con acompañamiento técnico, auditorías e indicadores de seguimiento, lo que permite al SIAC monitorear el desempeño, detectar mejoras y apoyar decisiones alineadas con el Proyecto Educativo y el Plan de Desarrollo Estratégico.



Aplicación SIAC-UCSC en la Investigación e Innovación

Los elementos del Sistema se despliegan en esta dimensión, dando sustento y estructura, tal como se puede observar en la tabla.





Esta dimensión transfiere sus políticas y Modelos de gestión de Investigación e Innovación a través de normativas y procesos desarrollados por sus direcciones responsables. Para cada uno de estos procesos, dichas direcciones entregan orientaciones claras y respaldo documental formalizado, mediante manuales, procedimientos y otros instrumentos, lo que permite a los departamentos y centros de investigación una implementación coherente y equivalente, de acuerdo con las exigencias internas de calidad.

Las Direcciones de Investigación y de Innovación cumplen un rol fundamental en esta dimensión, mediante la evaluación, el análisis y la toma de decisiones orientadas a la mejora continua. Esta labor se articula principalmente a través de los comités del nivel ejecutivo, que operan como espacios institucionales de seguimiento, retroalimentación y coordinación:

COMITÉS DE INVESTIGACIÓN Y COMITÉ DE INNOVACIÓN: estos comités están integrados por académicos representantes de cada facultad y del Instituto Tecnológico, lo que permite garantizar una visión transversal, así como por miembros externos de otras instituciones y del sector productivo privado, quienes aportan una perspectiva integral gracias a su amplia experiencia en investigación e innovación. Estas instancias permiten proyectar y monitorear el cumplimiento de las metas institucionales, asegurando una planificación alineada con los estándares de calidad y pertinencia que la UCSC se ha propuesto.

COMITÉ DE ÉTICA: órgano colegiado y autónomo que vela por el cumplimiento de las normas éticas nacionales, internacionales e institucionales en la investigación e innovación, asegurando el respeto a la dignidad, derechos y bienestar de los sujetos involucrados, mediante la evaluación y seguimiento de los proyectos sometidos a su revisión.

COMITÉ DE BIOSEGURIDAD: órgano colegiado y autónomo encargado de revisar, evaluar y supervisar que las actividades de investigación e innovación de la Universidad cumplan con las normas de bioseguridad vigentes, a través del análisis y seguimiento de los protocolos de investigación.

Los principales ciclos de calidad presentes en esta dimensión son:

En el **Ciclo de Calidad interno de Investigación e Innovación**, las Facultades, el Instituto Tecnológico y sus departamentos o escuelas son responsables de impulsar y fortalecer sus disciplinas y líneas de investigación e innovación, así como de dar seguimiento a los resultados y metas definidos en sus planes de desarrollo, en coherencia con los objetivos estratégicos del PDE. Para ello, la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, a través de sus direcciones, brinda acompañamiento mediante asesoría técnica, apoyo especializado y la entrega de orientaciones y procedimientos que facilitan su implementación.

Este ciclo evaluativo tiene como propósito fomentar la mejora continua e instalar una cultura de calidad en la institución. Asimismo, las políticas, estrategias y acciones en I+D están vinculadas con los procesos de evaluación y categorización académica, además de otros instrumentos de apoyo e incentivos a la productividad. Estos procesos reconocen y valoran los productos de investigación e innovación conforme a estándares nacionales e internacionales, respetando las particularidades disciplinares de cada área del conocimiento.

Finalmente, todas estas instancias incorporan principios de calidad, integridad, colaboración y equidad de género, asegurando así el cumplimiento de la Política de Investigación e Innovación de la UCSC.

La dimensión de investigación e innovación se nutre de diversos mecanismos para fortalecer su desarrollo, entre los que destacan la **Evaluación Académica**, dirigida a los académicos de planta regular con el propósito de valorar y retroalimentar su desempeño; y la **Categorización Académica**, que posibilita la promoción a categorías superiores, favoreciendo la movilidad académica y el fortalecimiento progresivo de las capacidades del cuerpo académico en línea con los estándares institucionales de calidad. A ello se suma la **Acreditación Institucional**, que en este ámbito evalúa el cumplimiento de criterios y estándares de calidad, considerando recursos, procesos y resultados, así como la aplicación sistemática de mecanismos de aseguramiento de la calidad y la coherencia de la producción científica con la misión y el Proyecto Educativo de la UCSC.

En síntesis, la dimensión de Investigación e Innovación en la UCSC cuenta con un marco normativo definido, una estructura de gobernanza activa, ciclos evaluativos sistemáticos y mecanismos de aseguramiento de la calidad instalados y en funcionamiento, que permiten al SIAC operar de manera articulada y efectiva. Esta estructura posibilita levantar información pertinente, analizarla críticamente y tomar decisiones informadas, orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales y de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Estratégico. El liderazgo de la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado, junto con la participación activa de los Comités de Investigación e Innovación, fortalece este sistema, asegurando la mejora continua y la implementación de estrategias que contribuyen al desarrollo y consolidación de esta dimensión.



Aplicación SIAC-UCSC en la Vinculación con el Medio

Los elementos del Sistema se despliegan en esta dimensión, dando sustento y estructura, tal como se puede observar en la tabla.



Esta dimensión transfiere su Política y Modelo de gestión de Vinculación con el Medio, a través de los principales procesos desarrollados por sus direcciones responsables. Para cada uno de estos procesos, dichas direcciones entregan orientaciones claras y respaldo documental formalizado, mediante manuales, procedimientos y otros instrumentos, lo que permite a los departamentos o las escuelas en el caso del Instituto Tecnológico y núcleos de vinculación una implementación coherente y equivalente, de acuerdo con las exigencias internas de calidad.

La Dirección de Relaciones Institucionales y Vinculación cumple un rol fundamental en esta dimensión, mediante la evaluación, el análisis y la toma de decisiones orientadas a la mejora continua. Esta labor se articula principalmente a través de dos instancias institucionales de seguimiento, retroalimentación y coordinación:

COMITÉ DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL: órgano institucional que orienta, analiza y evalúa el desarrollo de la vinculación con el medio en coherencia con la normativa y el Modelo de Vinculación. Entre sus funciones están: proponer estrategias de vinculación para facultades e Instituto Tecnológico, evaluar el Modelo de Vinculación, promover su contribución interna y externa considerando las propuestas del Consejo Asesor Externo.

CONSEJO ASESOR EXTERNO: órgano colaborativo que vincula a la Universidad con su entorno, identificando necesidades del medio externo y proponiendo acciones conjuntas que generen beneficios mutuos. Contribuye a orientar y retroalimentar la aplicación del Modelo de Vinculación con el Medio, fortaleciendo el trabajo articulado con actores externos.

Los principales ciclos de calidad presentes en esta dimensión son:

En el **Ciclo de Calidad Interno**, las Facultades e Instituto Tecnológico y sus unidades (nivel operativo) son responsables de implementar las acciones de vinculación con el medio, adaptándolas a las necesidades del entorno y a las características de sus respectivas disciplinas académicas. La Vicerrectoría de Vinculación con el Medio, a través de sus Direcciones, acompañan estos procesos mediante asesoría, apoyo logístico y seguimiento de los resultados y metas, además de claras orientaciones y procedimientos que facilitan su implementación.

El análisis de este ciclo tiene una temporalidad anual y se realiza con un enfoque bidireccional, donde se considera tanto la contribución interna como la externa, como principal eje articulador de las acciones. Los resultados son registrados y documentados.

Finalmente, todos estos procesos incorporan principios identidad, transversalidad, colaboración, bidireccionalidad, pertinencia, periodicidad, evaluación, interacción, adaptabilidad, garantizando el cumplimiento de la Política de Vinculación con el Medio de la UCSC.

La dimensión de Vinculación con el Medio se retroalimenta y articula con distintos mecanismos que contribuyen a su fortalecimiento. La **Evaluación Académica** permite valorar y retroalimentar el desempeño de los académicos de planta regular, mientras que la **Categorización Académica** facilita su promoción a categorías superiores, favoreciendo el desarrollo de actividades bidireccionales. A su vez, la **Acreditación Institucional** evalúa el cumplimiento de criterios y estándares de calidad en este ámbito, considerando recursos, estrategias y contribución, así como la aplicación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y la coherencia de estas acciones con la misión, el Proyecto Educativo y el Modelo de Vinculación institucional.



En síntesis, la dimensión de Vinculación con el Medio en la UCSC se desarrolla sobre la base de una política institucional vigente, un marco normativo robusto y un modelo actualizado, que pone énfasis en la bidireccionalidad y en la generación de valor público desde el quehacer universitario. Esta estructura se complementa con un equipo técnico especializado, que actúa como articulador y con un sistema de evaluación coherente, formativo y sensible a la diversidad de actividades que se desarrollan en los distintos territorios y contextos.

El despliegue del SIAC en esta dimensión permite articular información proveniente de procesos internos, indicadores claves e instrumentos de evaluación, tales como rankings de posicionamiento, resultados de programas institucionales y evidencia de la contribución interna y externa de las acciones de vinculación. Esta perspectiva integrada, sumada a la consolidación de prácticas orientadas a la mejora continua, permite fortalecer la cultura institucional en torno a esta función sustantiva y asegurar su aporte al cumplimiento de los propósitos institucionales, de manera coherente, pertinente y sostenible.

Aplicación SIAC en las Facultades/Instituto

Los lineamientos institucionales en Docencia, Gestión, Investigación e Innovación, y Vinculación con el Medio se implementan en las Facultades y en el Instituto tecnológico mediante normativas, modelos de gestión, ciclos evaluativos y mecanismos de aseguramiento de la calidad. Estos son diseñados y coordinados por las direcciones responsables, y se materializan a través de orientaciones técnicas, instrumentos formales y espacios de gobernanza, que aseguran una transferencia coherente, y alineada con los propósitos institucionales.

Este marco común permite que cada unidad académica desarrolle sus procesos con autonomía responsable, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia, el seguimiento de resultados y la mejora continua desde sus propios contextos.

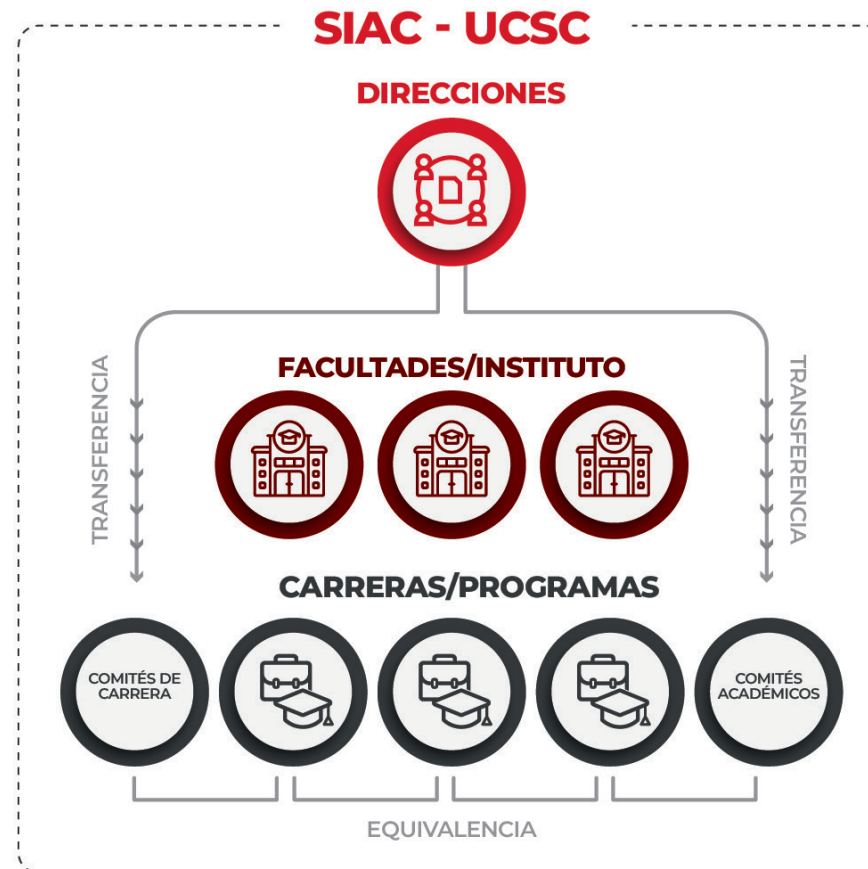


Figura 8. Tránsito y equivalencia de las políticas y lineamientos institucionales.



En este despliegue, las Facultades e Instituto concentran los niveles tácticos y operativos, donde la coordinación y comunicación se realiza mediante reuniones periódicas y planes de trabajo que permiten monitorear de forma sistemática la gestión de la calidad y del cumplimiento de metas. La coordinación general recae en las Vicedecanaturas¹, que a través de las Escuelas de pre y postgrado² acompañan y supervisan la implementación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad. En el caso del Instituto Tecnológico esta función recae en la Subdirección y respectivas Escuelas.

1 En el caso de las Facultades que no cuenten con Vicedecano, esta responsabilidad, recaerá en la Secretaría Académica

2 En caso de no contar con Escuelas, será el Director, de lo contrario, directamente con las carreras y programas.



Figura 9. Aplicación SIAC-UCSC en Facultad/Instituto

De esta forma, el SIAC-UCSC se concreta en cada Facultad e Instituto como un sistema articulado de políticas, normativas, procedimientos, instrumentos y prácticas que garantizan el cumplimiento de los objetivos institucionales, apoyado por un sistema de monitoreo que recoge información oportuna y pertinente desde el nivel operativo.

En este marco, y en coherencia con dimensión de docencia, cada Facultad e Instituto implementa cinco grandes mecanismos de aseguramiento de la calidad, asegurando así que toda la comunidad universitaria actúe bajo una misma lógica institucional. Los mecanismos son:



Figura 10. Mecanismos institucionales de aseguramiento de la calidad en las facultades/instituto



Los resultados generados por los mecanismos de aseguramiento de la calidad son analizados inicialmente por los Comités de Carrera y Comités Académicos, así como por las Escuelas de Pregrado y Postgrado, permitiendo una primera lectura contextualizada de la información. Posteriormente, estos antecedentes se envían a los comités de nivel ejecutivo, donde son revisados con una mirada técnica y resolutive, orientada a identificar desviaciones, detectar brechas y proponer soluciones pertinentes. En caso de que las problemáticas o decisiones requeridas excedan las competencias de estos espacios, la información es derivada al Comité de Calidad Institucional, instancia superior encargada de abordar los temas desde una perspectiva global y estratégica, asegurando así la coherencia del sistema y la mejora continua en todos los niveles de la Universidad.







5. Instrumentos y Herramientas para la gestión de la Información y la toma de decisiones

La UCSC dispone de un conjunto de instrumentos y herramientas que permiten gestionar, analizar y utilizar la información de manera estratégica, con el fin de apoyar la toma de decisiones, evaluar el desempeño institucional y avanzar en el cumplimiento de sus propósitos. Estos elementos operan de forma articulada dentro del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad (SIAC), asegurando la trazabilidad de los datos y su utilidad para los distintos niveles de gobernanza.

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN: se utilizan encuestas institucionales, bases de datos consolidadas y sistemas de gestión académica que permiten captar información clave sobre estudiantes, docentes, académicos, administrativos, titulados y procesos sustantivos. Estos instrumentos garantizan la centralización de la información, su disponibilidad en tiempo real y una organización adecuada para el análisis posterior.

HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS, MONITOREO Y EVALUACIÓN: la Universidad cuenta con plataformas de analítica institucional, tableros de control y sistemas de seguimiento que permiten transformar los datos en información relevante, útil para identificar tendencias, brechas, oportunidades de mejora y apoyar decisiones basadas en evidencia.

HERRAMIENTAS DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS: portales institucionales, reportes anuales y otras plataformas públicas cumplen un rol clave en la comunicación de resultados y avances tanto a la comunidad universitaria como a los grupos de interés externos. Esto fortalece la confianza en la institución y fomenta la participación informada de los distintos actores del sistema.

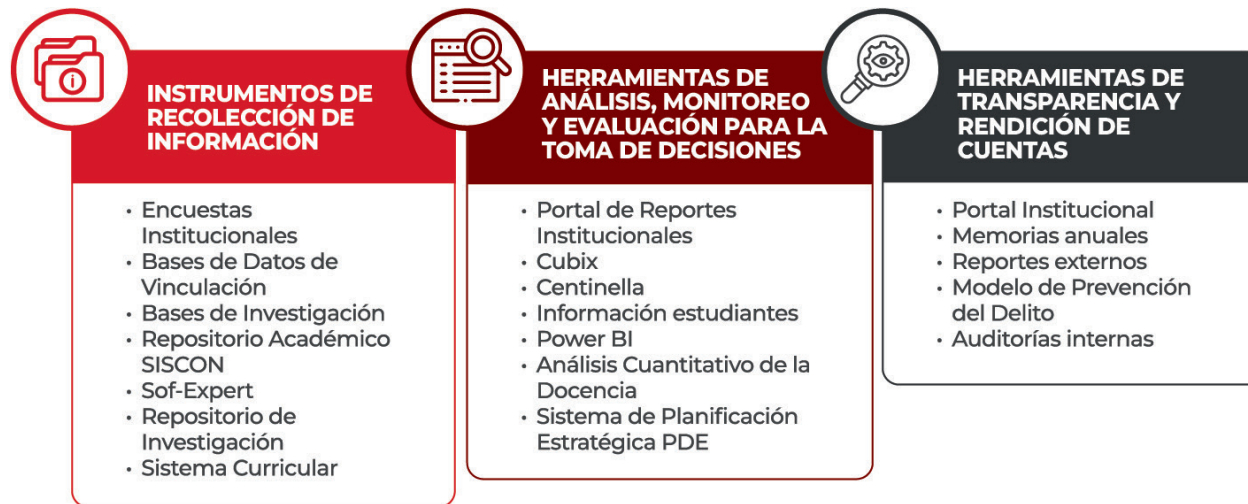


Figura 11. Instrumentos de recolección de Información.

Como parte del funcionamiento del SIAC, los resultados derivados de la evaluación de los procesos en cada una de las dimensiones permiten identificar desviaciones o brechas, que son abordadas mediante planes de acción o ajustes en políticas, normativas y procedimientos, cerrando así el ciclo de mejora continua. El monitoreo general del sistema es liderado por la Prorectoría, con el apoyo técnico de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y el Comité de Calidad Institucional.

La revisión global del SIAC se realizará cada cuatro años o en su defecto cuando los resultados de su funcionamiento, así como los cambios de la regulación lo hagan necesario.



GLOSARIO UCSC

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: conjunto de mecanismos y procesos sistemáticos mediante los cuales una institución controla, evalúa y retroalimenta su quehacer, con la finalidad de garantizar y promover el cumplimiento de estándares de calidad (Comisión Nacional de Acreditación, 2015).

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL: proceso mediante el cual una institución crea, retiene, comparte y utiliza el conocimiento colectivo generado por sus miembros para adaptarse, mejorar y lograr sus objetivos estratégicos. Según Rodríguez et al. (2024), este aprendizaje no solo parte de la suma de conocimientos individuales, sino que se integra socialmente para transformar la cultura y las prácticas dentro de la organización.

AUTOEVALUACIÓN: proceso participativo, sistemático y reflexivo mediante el cual una institución, carrera o programa de educación superior analiza y valora el cumplimiento de sus propósitos declarados, así como su efectividad en el logro de los resultados esperados, con base en criterios previamente establecidos, con el propósito de identificar fortalezas y debilidades, y promover la mejora continua (Comisión Nacional de Acreditación, 2020).

AUTORREGULACIÓN: capacidad de la institución, sus carreras y programas para cumplir de manera sostenida con sus propósitos, asegurando la calidad de sus procesos mediante políticas y mecanismos aplicados de forma sistemática. La autorregulación implica una gestión interna orientada al mejoramiento continuo, promoviendo la responsabilidad institucional en el

logro de resultados de calidad (Comisión Nacional de Acreditación, 2015).

CALIDAD: según Harvey y Green (1993), es concebida desde distintas perspectivas: como excelencia, ajuste a un propósito, transformación o satisfacción del cliente, lo que implica que es un concepto contextual y multidimensional, estrechamente ligado a procesos de mejor continua y rendición de cuentas. En este sentido, la UCSC la considera como el grado en que una institución cumple con sus propósitos declarados, satisface las expectativas de sus grupos de interés y responde a normativas nacionales de educación superior.

CICLO DE CALIDAD: proceso sistemático y continuo orientado a asegurar y mejorar la calidad mediante etapas interrelacionadas como la planificación, implementación, la evaluación y los ajustes con foco en la mejora continua, asegurando la transparencia, rendición de cuentas y el cumplimiento de estándares y objetivos.

CULTURA DE CALIDAD: conjunto de valores, expectativas, prácticas y compromisos con la calidad, compartidos y aplicados por toda la comunidad institucional en todos los ámbitos del quehacer. Esta cultura se sustenta en elementos estructurales y procesos de gestión que promueven el mejoramiento continuo, la autorregulación y la transparencia dentro del sistema nacional de educación superior.

EQUIVALENCIA: Constatación de que la implementación de procesos de

aseguramiento transversales y obtención de resultados previstos por la IES para su adecuado funcionamiento y desarrollo, se logra a un nivel similar en cuanto al cumplimiento de propósitos y calidad de la formación impartida (Comisión Nacional de Acreditación, 2023).

GESTIÓN DE LA CALIDAD: conjunto de procesos sistemáticos de carácter directivo, desarrollados en todos los niveles de la organización, orientados al logro de los propósitos institucionales, la búsqueda de la excelencia y el mejoramiento continuo. De acuerdo con Juran (1992), implica planificar, controlar y mejorar la calidad en forma integral, articulando estrategias, estructuras y recursos que permitan el cumplimiento de estándares y la satisfacción de las necesidades de usuarios y de la sociedad.

MECANISMO: conjunto de elementos, procedimientos o acciones que se implementan de manera sistemática y sostenida en el tiempo, con el propósito de operacionalizar las orientaciones de política institucional. Los mecanismos permiten traducir las directrices estratégicas en prácticas concretas, asegurando su aplicación en los distintos niveles de funcionamiento de la institución (Comisión Nacional de Acreditación, 2015).

MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: conjunto de acciones, orientaciones y prácticas que se desarrollan de manera sistemática y constante en el tiempo, que tienen como objetivo gestionar y garantizar la calidad, a través de la evaluación, análisis y toma de decisión

para la mejora continua.

PLAN DE MEJORA: instrumento estratégico que contiene un conjunto ordenado y sistemático de acciones específicas diseñadas para corregir deficiencias, potenciar fortalezas y optimizar procesos identificados en etapas previas de diagnóstico, como la autoevaluación interna.

PROMOCIÓN DE CALIDAD: conjunto de acciones orientadas a fomentar, difundir y fortalecer la cultura de calidad dentro de la institución, involucrando a todos sus miembros y favoreciendo el compromiso con la mejora continua.

RENDICIÓN DE CUENTAS: proceso mediante el cual la institución, asume la responsabilidad de exponer, explicar y poner a disposición de la sociedad y de organismos fiscalizadores toda la información sobre los recursos empleados, sus actividades y los resultados obtenidos en lo académico, económico, de investigación y extensión. Según Riquelme et al. (2018), su finalidad es transparentar la gestión, legitimar la actividad institucional y fortalecer la confianza de la sociedad en la educación entregada.

TRANSFERENCIA: condición que garantiza la aplicación efectiva y coherente de las políticas, normativas y procedimientos de aseguramiento de la calidad institucional, desde los niveles superiores de la gobernanza hacia todos los ámbitos y estructuras de la institución, asegurando su apropiación y operatividad transversal. (Comisión Nacional de Acreditación, 2023).



REFERENCIAS

- **Comisión Nacional de Acreditación (2015).** Glosario de términos complementarios criterios de acreditación de pregrado. CNA-Chile. <https://www.cnachile.cl/paginas/acreditacion-pregrado.aspx>
- **Harvey, L., & Green, D. (1993).** Defining Quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
- **Juran, J. M. (1992).** *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services.* Free Press.
- **Riquelme, M., López, A., & Ciruela, M. (2018).** Propuesta de un modelo integral de accountability para la educación superior en Chile. *Ciencia & trabajo*, 20(62), 107-115. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000200107>
- **Rodríguez-Ponce, E., Ancoma, C., & Oneto, S. (2024).** Aprendizaje organizacional en instituciones de educación superior. *Revista De Ciencias Sociales*, XXX(4), 473-489. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9857503>
- **Comisión Nacional de Acreditación (2020).** Criterios y estándares de calidad para la acreditación institucional del subsistema universitario. CNA-Chile. <https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/CyE%20INSTITUCIONAL%20SUBSISTEMA%20UNIVERSITARIO.pdf>
- **Comisión Nacional de Acreditación (2023).** Muestra Intencionada en la Evaluación Externa con fines de Acreditación Institucional. CNA-Chile. <https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/DOCUMENTO%20INFORMATIVO%20MUESTRA%20INTENCIONADA%20EN%20LA%20EVALUACIÓN%20EXTERNA%20CON%20FINES%20DE%20ACREDITACIÓN%20INSTITUCIONAL.pdf>



UCSC