

UNIVERSIDAD
ADVENTISTA
DE CHILE



Sistema de Control y Aseguramiento de la Calidad

Universidad Adventista de Chile

Dirección de Planificación y Aseguramiento de la Calidad

Actualizado Agosto 2018

“¿Quién de vosotros, queriendo edificar una torre, no se sienta primero a calcular el costo, y ver si tiene lo que necesita para terminarla? No sea que después que haya puesto el fundamento, no pueda acabarla, y los que lo vean se burlen de él, diciendo: Este hombre empezó a edificar, y no pudo terminar”

Lucas 14:28-39

Sistema de Control y Aseguramiento de la Calidad
Universidad Adventista de Chile

El aseguramiento de la calidad es una función crucial en la institución, compromete a **toda** la comunidad universitaria y no se restringe a una unidad en particular. No obstante la responsabilidad compartida por todas las vicerrectorías, direcciones y las diferentes unidades. Corresponde a la Dirección de Planificación y Aseguramiento de la Calidad (DIRPLAC) el promover una cultura de calidad permanente y apoyar técnicamente en el control de la calidad al interior de las unidades.

Concepto calidad

¿Qué entendemos por calidad? La respuesta no es simple, pues el concepto “calidad” posee un alto grado de ambigüedad. A pesar de la dificultad para definir calidad, entendemos operacionalmente calidad como la aptitud para el logro de la misión o propósitos Institucionales. En línea con lo señalado la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), responsable de la calidad de la Educación Superior en Chile declara tener “por objetivo evaluar el cumplimiento de la misión institucional y verificar la existencia de mecanismos eficaces de autorregulación y de aseguramiento de la calidad al interior de la institución de Educación Superior, y propender al fortalecimiento de su capacidad de autorregulación y al mejoramiento continuo de la calidad”¹.

Gestión de calidad

“Gestión de calidad” es definida como los mecanismos y estructuras dentro de la Universidad que asisten en el manejo de los temas de calidad. Sobre la gestión de calidad señalamos lo siguiente.²

¹ CNA (2007) Guía para la Acreditación Normas y Procedimientos

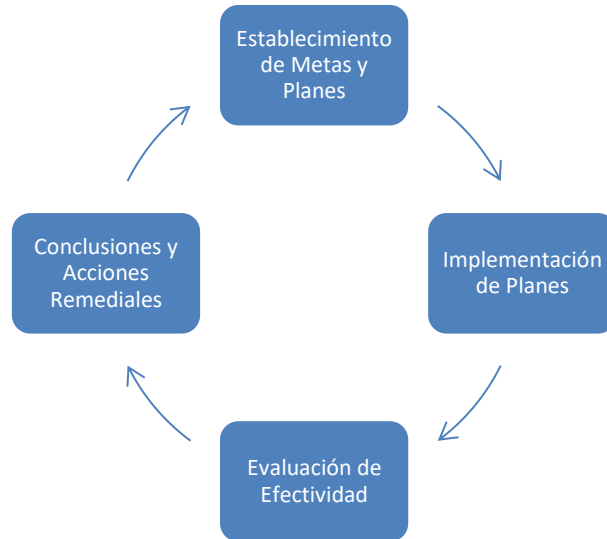
² Luxton, Andrea (2005) Quality Management in Higher Education, General Conference Department of Education, Silver Spring.

- La gestión de calidad interna es complementaria a los sistemas de acreditación. (Acreditación Institucional, Acreditación de Carreras, Acreditación AAA).
- Para una mejor efectividad, las decisiones en la gestión de la calidad deben estar vinculadas al Plan Estratégico Institucional.
- Los procesos de mejoras en la calidad serán más exitosos si están acompañados de cultura organizativa dispuesta a aprender.
- Una gestión de calidad considera todos los aspectos de la comunidad universitaria, como también a los clientes externos (consultas permanentes a los clientes)
- Una gestión de calidad requiere datos objetivos y precisos.
- Todo procedimiento de calidad debe ser conocido y comprendido por todos los individuos que implementarán el proceso.
- Una gestión de calidad debe hacer un balance entre las evaluaciones formativas y sumativas.
- Una gestión de calidad debe considerar cerrar cada ciclo, con evidencias de las decisiones tomadas y acciones realizadas.

Estructura para la Gestión de la Calidad institucional

Existen cuatro niveles de calidad que deben ser considerados, a mencionar el (1) Nivel Individual, (2) el de las Carreras, Direcciones y Facultades, (3) de Vicerrectorías, (4) e Institucional. En cada nivel se deberá cumplir con un **ciclo de calidad** que incluya: (a) Estableciendo metas y planes de acción, (b) Implementando planes, (c) Evaluando la efectividad de los planes, y (d) Sacando conclusiones y tomando acciones remediales³.

³ Ver Anexos 1 y 2 para niveles y cronogramas de los ciclos de calidad.



Nivel individual

En el nivel individual se espera que todos los docentes y personal administrativo participen de los procesos de evaluación docente, administrativa, jerarquización, u otros mecanismos de evaluación establecidos en la unidad en que se desempeña. Lo anterior, con el propósito de mejorar la gestión personal y las prácticas individuales. Se inicia el ciclo con el proceso de evaluación, dirigido por la unidad en donde se desempeña el académico o administrativo, se sacan conclusiones y se proponen acciones remediales personales, se establece un plan de mejora y se implementa, para luego evaluar nuevamente e iniciar un nuevo ciclo⁴.

⁴ Para más detalles en evaluación académica ver "Reglamento del Académico"

Nivel Carreras, Direcciones, Facultades, Vicerrectorías e Institucional

En estos niveles los ciclos de calidad deben ser discutidos y analizados al menos dos veces por semestre, en **sesiones extraordinarias** de consejos o reuniones de cada unidad. Así, por ejemplo cada Carrera deberá revisar los ciclos de calidad en el Consejo de Carrera, las Facultades harán lo propio en los Consejos Académicos de Facultad, la Vicerrectoría Académica en el Consejo Académico, y la Institución en el Consejo Administrativo. Se podrá designar en cada unidad un responsable de recordar y registrar los ciclos de calidad sin embargo esto no es sustituto de la responsabilidad que le cabe a cada uno general y los jefes de unidades en particular⁵.

Mecanismo de ciclos de calidad de unidades

Previo al inicio del año se inician los ciclos de calidad de cada unidad, los cuales comienzan con el proceso de autoevaluación de: los desafíos propios de la unidad , planes de mejora informe de autoevaluación institucional, metas de Cuadro de Mando Integral (CMI) de la Planificación Estratégica Institucional, recomendaciones de la Agencia Adventista de Acreditación (AAA), compromisos adquiridos en informe de autoevaluación institucional y de carreras acreditadas, debilidades emanadas del dictamen de acreditación de carrera e institucional , estos dos últimos insumos solo para las unidades que corresponda.

Una vez analizados los distintos insumos se procede a confeccionar un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de cada unidad (FODA), todos aquellos insumos medianamente logrados o no logrados quedarán en la sección de debilidades del FODA; así también aquellos insumos logrados pasarán a ser fortalezas y cada encargado establecerá en el FODA las oportunidades y amenazas que visualice para su unidad.

⁵ Ver Anexo 4 con modelo de formato de ciclo de unidades

En cada ciclo se establecen planes de trabajo año a año con las metas anuales, bianuales y hasta quinquenales provenientes de la Planificación Estratégica Institucional y procesos de acreditaciones de carrera e institucional. Una vez terminado el periodo de cada uno de estos insumos considerados, el nuevo ciclo se construye con las metas emanadas de los nuevos procesos.

Por otra parte, los planes de trabajo de cada año se mantienen para conservar un historial del trabajo de cada unidad y también para retroalimentación a la persona que asuma la dirección de una unidad determinada en el futuro.

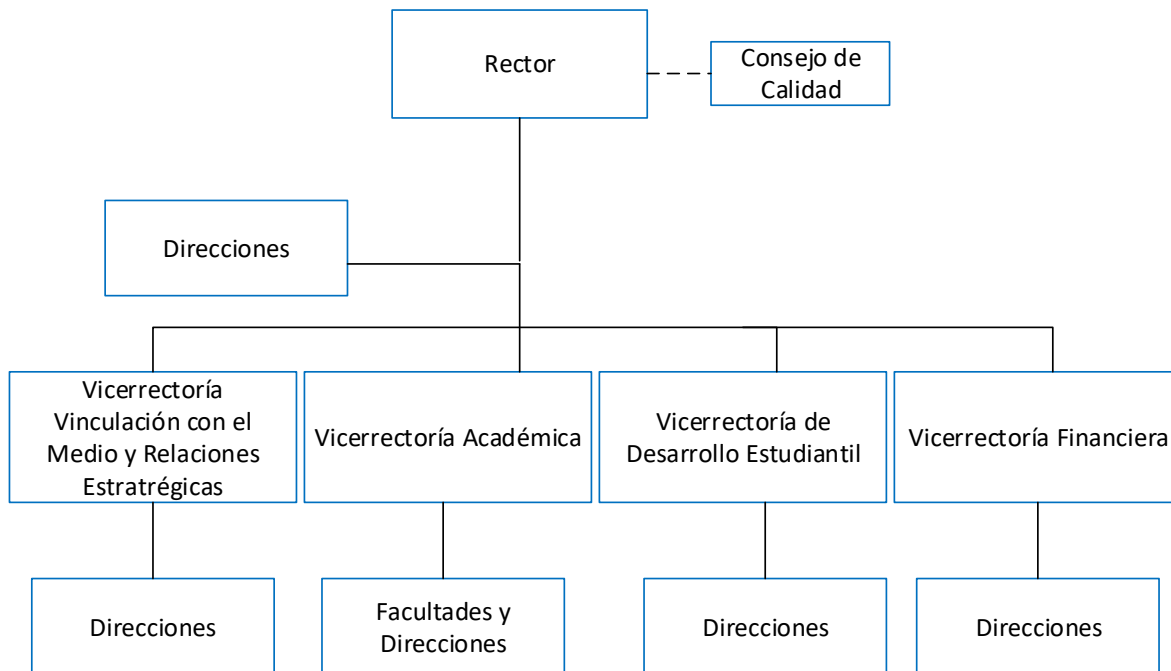
Al término de cada trimestre las unidades deberán tener sus planes de trabajo actualizados con el seguimiento de aquellas metas comprometidas con fechas al primer, segundo, tercer o cuarto trimestre del año. Primeramente deberán hacer seguimiento de su ciclo de calidad las direcciones de carreras y direcciones de departamentos, para alimentar el seguimiento de ciclo que luego deberán realizar las facultades y finalmente las vicerreorías, estas últimas, una vez retroalimentadas del seguimiento trimestrales que realicen cada una de sus unidades.

Consejo de Calidad institucional

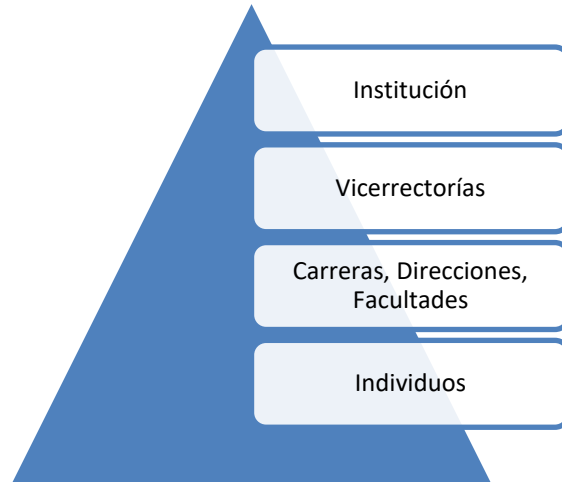
El Consejo de Calidad es el órgano encargado de supervisar los ciclos de calidad y realizar recomendaciones a nivel institucional. De dependencia directa de rectoría, coordinado por la DIRPLAC, el Consejo está compuesto por el Rector, quien preside, los Vicerrectores, Secretario General, que actúa como secretario del consejo, los Decanos de las Facultades, los Directores de las distintas Direcciones dependientes del Rector y Vicerrectores, y Vicerrectores, dos académicos de la Universidad Adventista propuestos por Rector con el apoyo del Consejo Administrativo. Además, el Rector puede invitar a un académico externo a la Universidad o a otra persona vinculada a la Educación Superior y Mecanismos de Calidad.

El Consejo sesionará dos veces por año, al término de cada semestre. Antes de cada sesión de trabajo los vicerrectores y las direcciones antes indicadas deben preparar un reporte público sobre el estado de avance de los ciclos de calidad del área de su competencia, el que debe ser presentado y defendido ante el Consejo de Calidad. El Consejo puede aprobar, aprobar con recomendaciones o rechazar el informe por simple mayoría. En caso de rechazo, el Consejo podrá solicitar un informe adicional o una sesión extraordinaria para analizar el reporte en extenso. Es prerrogativa del Consejo solicitar a las Vicerrectorías compromisos y/o convenios adicionales, en dicho caso será de responsabilidad del Consejo velar por el cumplimiento del mismo.

Cuadro: Consejo de Calidad y unidades responsables de ciclos de calidad



Pirámide administrativa y su relación con los ciclos de calidad



1. Institucional (Rectoría): Escucha, actúa y lidera.
2. Vicerrectorías: Recibe reportes de las Carreras, Direcciones y Facultades, recomienda a las unidades bajo su supervisión, administra sus propios ciclos de calidad, actúa.
3. Carreras, Direcciones y Facultades: Administra sus propios ciclos de calidad, recibe retroalimentación de los individuos y evalúa, actúa sobre la base de recomendaciones, realiza reportes en procesos.
4. Individuos: Participan en un continuo proceso de autoevaluación, participan en los procesos de las unidades, son proactivos en establecer metas propias, se apropian de los procesos de calidad institucional.
5. Consejo para la Calidad Institucional: Recibe reportes, coordina los procesos de calidad total, recomienda a unidades y administradores.

Auditorias de Gestión

Como otro elemento que conforma el Sistema de Control y Aseguramiento de la Calidad, la institución ha implementado el proceso de Auditorias de Gestión, tanto para las unidades académicas como para las unidades administrativas.

La Auditoria de Gestión Académica y Administrativa en la UnACh, se realiza en todas las unidades académicas y administrativas que llevan ciclo de calidad, sean estas decanaturas direcciones de carreras, dirección de departamentos; las unidades de gestión y de apoyo, sean estas vicerrectorías y direcciones que apoyan a la academia.

El proceso de auditoria consiste en la revisión, verificación de implementación de procesos establecidos en la normativa; para ello cada unidad debe conocer, manejar y mantener en archivo, tanto digital como físico, evidencias y medios de verificación que den cuenta de la gestión universitaria y que respalden lo declarado en procesos de autoevaluación y ciclos de calidad.

Las Auditorias de Gestión Académica y Administrativa son realizadas por una comisión formada por integrantes de la Dirección de Planificación y Aseguramiento de la Calidad es la unidad dependiente de rectoría quien realiza las auditorías a cada una de las unidades que tienen responsabilidad de gestión, es apoyada por la Dirección de Docencia en las especificaciones técnicas del área.

Herramienta informática para el control y seguimiento del ciclo de calidad

Consiste en un software desarrollado por la Institución con la finalidad de responder a las necesidades y dinámicas que demanda el funcionamiento y seguimiento del ciclo de calidad.

Esta herramienta le permite al encargado de ciclo de calidad, completar su plan de trabajo anual en base a los desafíos propios que se proponga, agregando aquellos requerimientos que la dinámica de su unidad tenga que asumir, como metas establecidas en el informe de autoevaluación institucional para acreditación que sean de su responsabilidad cumplir,

metas del cuadro de mando integral de la planificación estratégica de la Institución que dependan de él, recomendaciones informe de pares evaluadores en el caso que corresponda, etc.

Este software tiene por finalidad facilitar la gestión del encargado de ciclo de calidad, ya que cuenta con una vista amigable, dinámica y practica del ciclo de calidad, permite establecer niveles de logro según las metas propuestas en el plan de trabajo de cada unidad y cargar evidencias que pueden ser vista en tiempo real por los directivos correspondientes y personal encargado de hacer el seguimiento del ciclo.

ANEXOS

Anexo N° 1: Hitos Importantes en Ciclos de Calidad

1	Nivel Individual	Evento	Responsable
		Evaluación Docente	Dirección de Docencia
		Jerarquización Docente	Comisión de Jerarquización
2	Nivel Carreras, Direcciones, Facultades, Vicerrectorías	Sesión Extraordinaria Consejo, para el aseguramiento de la calidad	Dirección de Carrera, Dirección unidad, Decanatura, facultad, Vicerrectoría
3	Nivel Institucional	Sesión del Consejo de Calidad	Rectoría

Anexo N° 2: Modelo de cronograma del seguimiento de ciclo**CALENDARIO DE SEGUIMIENTO DE LOS CICLOS DE CALIDAD 2018**


FECHAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Miércoles 26 de Marzo	Seguimiento del 1° trimestre del ciclo de calidad	-Directores de carreras y de unidades
Miércoles 02 de Abril	Seguimiento del 1° trimestre del ciclo de calidad	-Decanos
Miércoles 09 de Abril	Seguimiento del 1° trimestre del ciclo de calidad	-Vicerrectores -Secretaria General
Miércoles 25 de Junio	Seguimiento del 2° trimestre del ciclo de calidad	-Directores de carreras -Directores de unidades
Miércoles 02 de Julio	Seguimiento del 2° trimestre del ciclo de calidad	-Decanos
Miércoles 09 de Julio	Seguimiento del 2° trimestre del ciclo de calidad	-Vicerrectores -Secretaria General
Miércoles 30 de Julio	1° consejo de calidad del año 2018	-Rector -Direcciones dependientes de Rectoría -Vicerrectores -Secretaria General
Miércoles 24 de Septiembre	Seguimiento del 3° trimestre del ciclo de calidad	-Directores de carreras -Directores de unidades
Miércoles 01 de Octubre	Seguimiento 3° trimestre del ciclo de calidad	-Decanos
Miércoles 08 de Octubre	Seguimiento 3° trimestre del ciclo de calidad	-Vicerrectores -Secretaria General
Miércoles 26 de Noviembre	Seguimiento 4° trimestre del ciclo de calidad	-Directores de carreras -Directores de unidades
Miércoles 03 de Diciembre	Seguimiento 4° trimestre del ciclo de calidad	-Decanos

Miércoles 10 de Diciembre	Seguimiento 4° trimestre del ciclo de calidad	-Vicerrectores -Secretaria General
Miércoles 18 y Jueves 19 de Diciembre	Jornada de trabajo, preparación plan de trabajo 2015	-Todas las unidades
Lunes 22 Diciembre de 2018	2° Consejo de calidad 2018	-Rector -Direcciones dependientes de Rectoría -Vicerrectores -Secretaria General

2	Metas del informe de autoevaluación 2015 cumplidas con evidencias subidas en el ciclo de calidad en un 100%.								
3	A lo menos el 80% de las metas cumplidas del cuadro de mando integral cumplidas y con evidencias subidas al ciclo.								
4	Informe de resultados de evaluación docente y planes remediales.								
5	Manual de apertura, evaluación de la permanencia y cierre de carrera.								
6	Estudios de las carreras aperturadas en el periodo 2015 – 2017.								
7	Mapas de competencias y estándares, matrices de tributación, matrices de desglose de resultados de aprendizaje.								
8	Planes, mallas, perfiles, programas, matrices y guías didácticas Carreras Plan 2018.								
9	Planes, mallas, perfiles, programas de carrera sin renovación curricular.								
1	Informe de revisiones de perfiles de las diferentes carreras.								
1	Informes y evidencias del seguimiento y cumplimiento del perfil de egreso de cada carrera de pregrado.								
1	Pauta de modificación y ajuste curricular.								
1	Manuales y protocolos de Renovación Curricular								
1	Programas y evidencias del fortalecimiento de la calidad docente.								
1	Diagnóstico de necesidades de capacitación docente y plan de capacitación.								
1	Plan de trabajo CAAE y Resultados de impacto de acciones realizadas por CAAE.								
1	Plan de trabajo CIDD y Resultados de impacto de acciones realizadas por CIDD.								
1	Tasas de retención, aprobación y titulación oportuna por carreras periodo 2015 – 2017.								
1	Plan de trabajo de Departamentos y Centros.								
2	Plan de asignación de recursos de apoyo a la docencia.								


Anexo N°4: Modelo de estructura de un ciclo

Etapa 1

 **AutoEvaluación** (Insumos) Terminada


- 1 Planificación Estratégica 2017 - 2021
- 2 Recomendaciones Agencia Acreditadora Adventista
- 3 Planes de mejoramiento Informes Autoevaluación Carreras
- 4 Debilidades identificadas en Dictamen de Acreditación de Carrera
- 5 Planes de Mejoramiento Informe Autoevaluación Institucional Año 2018
- 6 Desafíos Propios de la Unidad 2018

Etapa 2

 **Análisis FODA** Terminado
(Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Implementar @ FODA

Etapa 3

 **Plan de Trabajo** (Salidas)

Configurar @ Plan de Trabajo

Ver seguimiento Ver Gantt

Anexo N°5: Portada Software Ciclo de Calidad

Ciclos de Calidad 2018 Inicio Dashboard Unidades & Ciclos Administración Reportes

Unidades & Ciclos / Director Carrera

Director Carrera

Ciclo de Calidad 2018

Porcentaje Avance: 94%

25% 25% 22% 22%

Etapa 1

AutoEvaluación (Insumos) Terminada

- 1 Planificación Estratégica 2017 - 2021
- 2 Recomendaciones Agencia Acreditadora Adventista
- 3 Planes de mejoramiento Informes Autoevaluación Carreras
- 4 Debilidades identificadas en Dictamen de Acreditación de Carrera
- 5 Planes de Mejoramiento Informe Autoevaluación Institucional Año 2018
- 6 Desafíos Propios de la Unidad 2018

Etapa 2

Análisis FODA Terminado

(Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Implementar @ FODA

Etapa 3

Plan de Trabajo (Salidas)

Configurar @ Plan de Trabajo

Ver seguimiento Ver Gantt

Información de Director Carrera

Responsables de Unidad Perfil: responsable de unidad

Depende de Decano

Tipo de Insumo Director Carrera

Unidades Subordinadas 0

No se encontraron unidades subordinadas configuradas...