UNACH

UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE

POLÍTICA Y SISTEMA DE

ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

(Actualizada, marzo 2020)

Dirección de Planificación y Aseguramiento de la Calidad
DIRPLAC

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	04 - 05
CONCEPTO DE CALIDAD	06 - 07
POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	08 - 09
OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	10
COMPROMISOS TRANSVERSALES DE LA POLÍTICA	11 - 16
SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	17
GESTIÓN DE CALIDAD UNACH	17
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (DIRPLAC)	18 - 20
MECANISMOS DEL SISTEMA DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	21
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	21
CICLOS DE CALIDAD	21 - 22
AUDITORÍA DE GESTIÓN	23
CONSEJO DE CALIDAD INSTITUCIONAL	24 - 27
IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS	28 - 31

01

INTRODUCCIÓN

El año 2016 con la promulgación de la Ley 20.129, se establece el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES), integrado por el Ministerio de Educación, a través de su División de Educación Superior, el Consejo Nacional de Educación (CNED), la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) y la Superintendencia de Educación Superior (SES). Su objetivo es resguardar y promover la calidad de la educación superior en el país, a través del licenciamiento de nuevas instituciones, la acreditación institucional, la acreditación de carreras y programas de posgrado y la provisión de información pública.

La publicación de la Ley 21.091 (2018) ha implicado un cambio significativo en lo que respecta al modelo de acreditación y el sistema de aseguramiento de la calidad. La acreditación institucional integral y el establecimiento de nuevos criterios y estándares de evaluación invitan a las Instituciones de Educación Superior (IES), a realizar ajustes internos, adaptar funciones y estructuras, y establecer nuevas definiciones para responder a las expectativas y demandas de la comunidad universitaria y del entorno social en la cual está inserta.

Bajo este contexto la Universidad Adventista de Chile (UNACH), reconoce que el aseguramiento de la calidad es clave en el desarrollo institucional y que el contar con un modelo que contemple mecanismos e instrumentos de verificación, permitirá tener información relevante para garantizar una mayor transparencia de la institución. Para la UNACH, calidad es un concepto dinámico que está presente en todas las dimensiones de su quehacer académico, administrativo y financiero y tributa al cumplimiento de su Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales permitiendo alcanzar altos estándares y orientando la gestión de sus procesos, en respuesta a las expectativas regionales, nacionales y de la Iglesia Adventista del Séptimo Día.

En el último proceso de Acreditación Institucional (2018), la CNA destaca como una de las fortalezas institucionales, la cultura interna de calidad replicada en la planificación, ejecución, seguimiento y control de acciones y procesos en todos los niveles de gestión. Este reconocimiento nos motiva a seguir avanzando en el compromiso de brindar una educación de calidad, razón por la cual los mecanismos de aseguramiento de la calidad se orientan al mejoramiento continuo, sin dejar de lado el resguardo del desarrollo integral del proyecto institucional en armonía con sus principios y fines misionales.

La UNACH presenta en lo que sigue, una actualización de su Política y Sistema de Aseguramiento de la Calidad, estableciendo los lineamientos y alcances para que el concepto de calidad siga siendo parte central de la cultura institucional, a través de la promoción de la autorregulación y la excelencia en su gestión.

CONCEPTO DE **CALIDAD**

La UNACH reconoce tres principios institucionales orientadores de la gestión universitaria, a saber: excelencia, misión y servicio, los cuales dirigen el mejoramiento continuo y el cumplimiento de estándares de excelencia en todos los niveles de gestión y unidades de trabajo, instalando el concepto de calidad en cada uno de los miembros de la comunidad universitaria: docentes, directivos, estudiantes, funcionarios administrativos y personal de servicio.

La Universidad en su compromiso permanente con una cultura de la calidad e inspirada en el principio institucional de la excelencia, y bajo el valor estratégico de la calidad, vela para que esta cultura esté presente en todos los ámbitos de la gestión universitaria, en particular en los procesos y resultados académicos e institucionales.

En la “Planificación Estratégica Institucional” (2017-2026), la UNACH declara la gestión de calidad como una política estratégica, entendiendo “Calidad” como el círculo virtuoso de la mejora continua, complementado con un conjunto de políticas, mecanismos y recursos diseñados para asegurar el cumplimiento de la misión institucional bajo criterios y estándares validados por instancias nacionales e internacionales que cautelan la calidad de las instituciones de educación superior. Así pues, la calidad es un concepto que implica tanto los procesos como los resultados en todos los ámbitos de la gestión universitaria, esto es, en la gestión financiera, en la gestión de procesos académicos, en la gestión de mantención y desarrollo de la infraestructura, en la gestión de insumos y equipamiento de apoyo a la docencia y en la atención de los clientes internos y externos de la institución. La UNACH reconoce como referentes esenciales de su política de calidad, los criterios y estándares de la Asociación Acreditadora Adventista (AAA) y aquellos declarados por el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SINACES).

Bajo este concepto la UNACH tiene la convicción de que la Calidad implica el desarrollo de lineamientos estratégicos específicos que aseguran el avance sistemático hacia los propósitos declarados en la Misión y Visión Institucional.

03

POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La Política de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad Adventista de Chile, refleja la línea institucional de acción y sus esfuerzos para conseguir la mejora continua en todos sus procesos y el compromiso por desarrollar una gestión que garantice la calidad de su propuesta formativa. En este contexto, la Universidad Adventista de Chile se compromete a:

1. Asumir la Calidad como parte del compromiso misional de la Institución en la formación académica de estudiantes de distintas características socioculturales y religiosas, recogiendo y proyectando una potente tradición institucional de alcance mundial, identificada con los valores educativos cristianos que recoge el lema institucional: “Propter Deum et Humanitatem” (“Al servicio de Dios y de la Humanidad”).

2. Consolidar una cultura de calidad en la comunidad universitaria, a través de la instalación de un modelo de gestión de procesos que permita el mejoramiento continuo y el perfeccionamiento de los mecanismos de evaluación y autorregulación.

3. Hacer partícipe a todo el personal de la Institución en los procesos de mejora continua atingentes a las tareas y funciones que les corresponde realizar.

4. Promover estándares de excelencia en cada nivel de gestión y unidades de trabajo, de modo que todos contribuyan al cumplimiento de la misión y visión Institucional.

5 Mejorar los procesos referidos a la gestión de cada área y función universitaria y de cada programa académico, a fin de obtener la certificación de calidad o acreditación correspondiente.

6 Facilitar la mejora continua en todos los niveles y procesos, mediante la planificación, seguimiento, evaluación y retroalimentación oportuna orientada al logro de resultados.

7 Reflexionar críticamente sobre las capacidades, fortalezas y debilidades propias, a través de un sistema de análisis institucional que provea la información necesaria y relevante para la toma de decisiones.

8 Promover un comportamiento ético, fundado en valores cristianos, en la comunidad universitaria, como motor esencial de cambio y mejoramiento continuo.

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

- Difundir permanentemente a nivel interno y externo la Política de Aseguramiento de la Calidad, a través de los canales formales de comunicación que la Institución posee.

- Identificar y responder de forma eficaz y eficiente a las oportunidades y amenazas, analizadas en las instancias participativas que la Institución genera.

- Formular planes de acción, asignando responsabilidades y recursos y estableciendo mecanismos de seguimiento e indicadores cuantitativos y cualitativos para medir resultados de logro a través de los Ciclos de Calidad.

- Promover la formación continua del personal de la Institución, en función de las actividades y servicios que brindan, fomentando el crecimiento y desarrollo profesional acorde a los propósitos institucionales.

- Contar con un sistema de información que provea datos confiables y en tiempo real para el análisis crítico y la toma de decisiones oportunas a través del seguimiento de cada una de las plataformas que la Institución desarrolla para gestionar información relevante.

- Garantizar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad a través del control y revisión periódica de sus componentes.

- Fomentar la participación de la comunidad universitaria interna y externa a través de jornadas de consulta, diálogos y otras instancias que la Institución establezca como aporte al desarrollo y crecimiento Institucional.

- Orientar y supervisar en forma continua la instalación. implementación y consolidación de mecanismos de aseguramiento de la calidad y autoregulación en cada una de las unidades de gestión.

COMPROMISOS TRANSVERSALES DE LA POLÍTICA

La Universidad Adventista de Chile entiende la calidad como una cultura de mejora continua que está relacionada de forma transversal en todos los ámbitos del quehacer institucional, involucrando a los diferentes actores: directivos, académicos, investigadores, administrativos y estudiantes en el logro de sus respectivos objetivos y metas.

Siendo la calidad un elemento fundamental en la gestión institucional, la UNACH promueve la implementación y afianzamiento de una cultura de la calidad en todos los niveles y ámbitos de la gestión, enfatizando la administración responsable y eficiente de cada una de las unidades en el cumplimiento de sus tareas y funciones.

En consecuencia, la UNACH declara su compromiso con la calidad en cada uno de los ámbitos de la gestión institucional, como sigue:

LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y RECURSOS **INSTITUCIONALES:**

La gestión institucional de la UNACH, se orienta hacia el cumplimiento de la misión, de la visión y de los énfasis institucionales. Para ello la Universidad cuenta con un sistema de gobierno, una estructura organizacional y un conjunto de reglamentos, políticas y procedimientos orientados a dar cumplimiento a la Planificación Estratégica de la Institución en un marco de criterios y estándares de calidad reconocidos, que sitúan a los estudiantes en el centro del quehacer institucional.

En el contexto del aseguramiento de la calidad de la gestión y de la promoción de una cultura de autorregulación permanente, la UNACH se compromete a:

- Garantizar la sostenibilidad y las condiciones de operación necesarias para el desarrollo de la propuesta Universitaria.
- Promover un modelo de calidad que instale capacidades de autorregulación orientadas al mejoramiento continuo y de medición de los resultados de procesos institucionales.
- Articular eficientemente los procesos, acciones y recursos destinados a garantizar la calidad de la gestión universitaria.

LA DOCENCIA Y RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN:

La gestión del área de Docencia es guiada estratégicamente por la Misión y Visión institucionales. Los aspectos filosóficos, curriculares y técnicos de la formación académica, se rigen de acuerdo al marco teórico y conceptual declarado en su modelo educativo. Una diversidad de mecanismos y políticas sectoriales aseguran la calidad de la docencia y actividad formativa en cada uno de sus niveles.

En sus alcances generales esta área tiene por objetivos el diseñar, gestionar, evaluar y mejorar sistemáticamente las actividades formativas comprometidas en los perfiles de egreso y organizadas en los planes y programas de estudio propuestos, cautelando los métodos pedagógicos, el sistema de planificación y evaluación de la enseñanza, la gestión del recurso humano docente y administrativo, la evaluación y selección de los recursos materiales indispensables para ello, así como diversas otras estrategias de apoyo que apunten al éxito académico del estudiante.

En este ámbito la UNACH se compromete a:

- Asegurar la calidad de los procesos formativos conducente a títulos y grados académicos.
- Consolidar una estructura curricular que responda a los propósitos institucionales y requerimientos de las políticas públicas.
- Promover la permanente innovación en los procesos de formación académica, el desarrollo profesional del docente y la mejora continua de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

LA INVESTIGACIÓN, CREACIÓN E INNOVACIÓN:

La UNACH promueve, en su condición de función académica fundamental, el desarrollo de la iniciativa creadora, la innovación y la investigación científica de sus académicos, en vinculación con la docencia impartida. En su planificación estratégica, la UNACH reafirma su propósito de posicionarse como una universidad que crea conocimiento y realiza transferencia tecnológica contribuyendo al desarrollo económico y social de la región.

En este ámbito la UNACH se compromete a:

- Consolidar la productividad científica institucional mediante el incremento sostenido de artículos y publicaciones en revistas indexadas.
- Contribuir a la generación de nuevo conocimiento y a su validación por medio de la crítica de la comunidad científica y académica especializada.
- Promover un conjunto de políticas y mecanismos destinados a asegurar la calidad de las actividades de investigación, creación e innovación, que contribuya al desarrollo disciplinario o científico institucional.

LA VINCULACIÓN CON

EL MEDIO (VCM):

La Vinculación con el Medio considera el relacionamiento de la universidad con su entorno comunitario social, cultural e institucional, a partir de la docencia e investigación que realiza. Se trata pues de un relacionamiento de amplitud abarcante y transversal a todas las áreas de la gestión universitaria, que implica el establecimiento de vínculos intencionados y permanentes con el entorno y una retroalimentación con impacto en los procesos académicos.

En este ámbito la UNACH se compromete a:

- Generar un impacto bidireccional tanto en el beneficiario, como en las funciones de docencia de pregrado y posgrado, de investigación, innovación y/o creación, según corresponda; constituyéndose en una instancia de aprendizaje, crecimiento y desarrollo mutuo y sistemático entre la Universidad e instituciones, organizaciones y comunidades con las que se relaciona directamente.

- Consolidar el área de Vinculación con el Medio a través de una estructura administrativa que lidere los procesos de desarrollo de los distintos programas y proyectos que conectan el quehacer universitario con las necesidades de la región y el país.

- Promover permanentemente acciones intencionadas de vinculación colaborativa con el entorno, en coherencia con la filosofía, valores, principios y contenidos enunciados en su Modelo Educativo.

- Generar relaciones significativas con el entorno, por medio del desarrollo cultural, social, artístico, valórico, académico, investigativo y tecnológico.

LA FORMACIÓN **ESPIRITUAL:**

La UNACH entiende que la educación superior debe contribuir a la formación integral de la persona. Por lo anterior, dispone de un área especializada en promover y asistir el desarrollo espiritual de los miembros de la comunidad universitaria, en la perspectiva del conocimiento, valores y principios cristianos. De manera especial esta área destaca como valores formativos la excelencia, la justicia, la solidaridad y la verdad, decantando estos en un enfoque de servicio desinteresado al prójimo, vinculado a las competencias sello del perfil de egreso. De acuerdo al plan que articula los objetivos y metas de esta área, la UNACH se compromete a:

- Fortalecer la identificación de los miembros de la comunidad universitaria con los valores y principios del modelo educativo favoreciendo el crecimiento de la vida espiritual del alumno, docentes y funcionarios a través de la atención pastoral.
- Disponer de una variedad de instancias individuales y grupales de apoyo al desarrollo de valores trascendentes en las personas, orientadas a inspirar un espíritu de servicio a Dios y al prójimo.
- Realizar actividades que favorezcan y promuevan el espíritu de servicio en los estudiantes de la Universidad Adventista de Chile.
- Crear instancias de apoyo orientadas a fortalecer el liderazgo de estudiantes y personal de la universidad respecto de su participación en la atención de las necesidades de la comunidad interna y externa a la Institución.
- Promover las acciones del Plan Maestro de Desarrollo Espiritual (PMDE) y las diferentes actividades que propenden al bienestar de la comunidad universitaria.

04

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO

DE LA CALIDAD

GESTIÓN DE CALIDAD

EN LA UNACH

La UNACH en su compromiso por fomentar el mejoramiento continuo de su gestión, ha diseñado un Sistema de Aseguramiento de la Calidad que busca consolidar y mantener una cultura de la calidad, con la implicancia de todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria.

La Gestión de calidad se operacionaliza mediante una diversidad de políticas, mecanismos, recursos y estructuras organizacionales que propenden a ello. La Gestión de Calidad de la UNACH se realiza sobre las siguientes premisas:

- Para una gestión de calidad, los procesos de toma de decisiones, deberán estar alineados con lo que declara la Política de Aseguramiento de la Calidad de la UNACH al respecto.
- La información oportuna, pertinente, válida y confiable, para una gestión de calidad será provista y sistematizada por la Unidad de Análisis Institucional de la DIRPLAC y los sistemas de información oficiales..
- La Gestión de Calidad en la UNACH se orienta al cumplimiento de criterios y estándares para el logro de certificaciones de calidad a nivel institucional y de programas, otorgadas por la CNA y la AAA.
- La Gestión de Calidad en la UNACH promueve y se basa en la toma oportuna de decisiones.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ASEGURAMIENTO **DE LA CALIDAD (DIRPLAC):**

La DIRPLAC es una dirección bajo la dependencia directa de la Rectoría. Le corresponde proveer asesoría y apoyo técnico a la gestión institucional en materias de Autoevaluación Institucional, Planificación Estratégica, Gestión de Calidad, Gestión de Procesos, Análisis Institucional y Procesos de Acreditación.

Trabaja articuladamente con la alta administración de la universidad y sus unidades estratégicas, acompañándolas en el desarrollo de su planificación anual a través de un sistema de alerta temprana y entrega de reportes de estado de nivel de logro de los indicadores de las metas comprometidas.

La DIRPLAC propone alternativas de mejora en la gestión, motivando y propiciando el cumplimiento de la misión institucional a través del mejoramiento continuo y la instalación de una cultura de calidad.

La DIRPLAC está conformada por el Director de Planificación y Aseguramiento de la Calidad, quien la dirige, y las siguientes unidades operativas:

Unidad de Acreditación: Es la encargada de conducir y asesorar técnicamente los procesos de acreditación institucional nacional e internacional y de programas de pregrado y posgrado. Son funciones de esta unidad:

- Diseñar los procesos de Autoevaluación Institucional Nacional e Internacional (AAA) y de Carreras y Programas de Pre y Posgrado.

- Dirigir, promover, gestionar y acompañar los procesos de autoevaluación, visita de pares y recursos de reposición.

- Supervisar la aplicación uniforme de criterios, estándares y parámetros cuantitativos y cualitativos de calidad y acreditación en cada una de las unidades académicas de la institución.

Unidad de Planificación Estratégica y Aseguramiento de la Calidad: Es la encargada de asesorar a la Rectoría en el diagnóstico, formulación, implementación y seguimiento de la Planificación Estratégica Institucional. Son funciones de esta unidad:

- Coordinar la elaboración y actualización de la Planificación Estratégica Institucional.

- Asegurar el alineamiento de las unidades institucionales con la Planificación Estratégica de la Universidad.

- Mantener informes periódicos de estado avance de los Ciclos de Calidad de cada unidad, con sus respectivos indicadores de cumplimiento.

- Asesorar a las distintas unidades en el despliegue y seguimiento de su Plan Anual de Acción para el cumplimiento de los Ciclos de Calidad.

- Asesorar en la instalación del Modelo de Gestión de Procesos.

Unidad de Estudios y Análisis Institucional: Es la encargada de validar y sistematizar la información acerca de la gestión institucional para contribuir a la toma de decisiones de las distintas unidades de la UNACH. Son funciones de esta unidad:

- Elaborar instrumentos de medición para la recolección de datos en las distintas áreas institucionales.
- Obtener ratios, indicadores y métricas conceptualmente pertinentes para el análisis, seguimiento y control de los procesos estratégicos en las áreas de gestión académica y financiera.
- Proporcionar información estadística para los procesos de Acreditación Institucional, Carreras y Programas de Posgrado.
- Editar la memoria estadística anual de la Universidad.
- Realizar estudios diversos.

MECANISMOS DEL SISTEMA DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Planificación Estratégica es una herramienta que sirve a los procesos de diagnóstico, evaluación, análisis y toma de decisiones en la organización, a fin de responder a los desafíos del entorno y formular propuestas de acción y cambio en coherencia con su misión y visión. Implica la elaboración de metas y objetivos estratégicos de corto, mediano y largo plazo, con sus correspondientes indicadores.

La metodología elegida para realizar la Planificación Estratégica fue la del Cuadro de Mando Integral (CMI), considerando que es un modelo que facilita el alineamiento de las unidades y las personas con la estrategia, además de permitir ver gráficamente la contribución de las iniciativas e indicadores al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Planificación Estratégica de la UNACH comprende los grandes lineamientos institucionales como son su Misión, Visión, Principios, Valores y Políticas, constituyendo el marco regulador de todo el quehacer institucional.

2. CICLOS DE CALIDAD

La DIRPLAC articula las tareas de seguimiento y control de sus objetivos estratégicos y metas a través de un sistema de elaboración propia denominado “Ciclos de Calidad”. El sistema se inspira en los conceptos de mejora continua y círculos de calidad, los que se complementan con mecanismos de seguimiento y control periódicos aplicados al plan de trabajo anual de cada una de las unidades.

El sistema funciona con el apoyo de un software que permite evaluar en tiempo real el avance de las metas estratégicas comprometidas, facilitando la gestión de seguimiento y control del responsable del Ciclo en

cada unidad. Permite establecer con certeza los niveles de logro de cada meta propuesta en el plan de trabajo y cargar las evidencias respectivas, las que pueden ser vistas en tiempo real por los directivos de área.

Los Ciclos de Calidad incorporan a las vicerrectorías, direcciones administrativas, académicas, y otras unidades menores, en función de su importancia estratégica. Con anterioridad al inicio del año, estas unidades son convocadas a una jornada de trabajo (Planificación Anual), instancia que constituye el punto de partida al Ciclo de Calidad de cada una de ellas. Luego de un proceso de autoevaluación, las unidades elaboran un análisis FODA adaptado, para finalmente proceder a la elaboración del Plan de Trabajo Anual al que se le hará seguimiento trimestral durante el año correspondiente.

Los Ciclos de Calidad consideran los siguientes insumos:

- Metas del Cuadro de Mando Integral (CMI) de la Planificación Estratégica.
- Planes de Mejoramiento derivados de los Informes de Autoevaluación para la Acreditación Institucional.
- Planes de Mejoramiento derivados de los Informes de Autoevaluación para la Acreditación de Carreras y Programas.
- Recomendaciones derivadas de los Dictámenes de Acreditación Institucional de la CNA.
- Recomendaciones de los Dictámenes de Acreditación de la Asociación Acreditadora Adventista
- Desafíos Propios.

Adicionalmente, el sistema es auxiliado por una herramienta de inteligencia de negocios, que permite consultar en línea los niveles de logro de los Ciclos de Calidad de cada una de las unidades, obteniendo reportabilidad en tiempo real.

3. AUDITORÍAS DE GESTIÓN

Las auditorías de gestión es otro de los mecanismos de seguimiento que forman parte del Sistema de Control y Aseguramiento de la Calidad de la UNACH. La DIRPLAC ha implementado procedimientos al respecto tanto para las unidades académicas como para las otras unidades administrativas.

Los procedimientos de auditoría de gestión para una vicerrectoría implican la revisión semestral de cada uno de sus ciclos, establecer comparaciones con otras unidades, identificar brechas y detectar alertas tempranas.

Complementariamente, cada semestre se revisan las evidencias cargadas en el sistema de una muestra intencionada de ciclos.

Al momento de auditar la información, cada unidad debe mantener disponibles en archivo digital y/o físico las evidencias que dan cuenta de su gestión y respaldan lo declarado en los ciclos de calidad.

Una vez completada esta revisión, la unidad de planificación proporciona un informe con las observaciones identificadas en la revisión de evidencias, para que las vicerrectorías de manera interna convoquen a sus unidades y adopten medidas remediales para subsanar las observaciones de las que fueron objeto.

Las Auditorías de Gestión son realizadas por la Dirección de Planificación y Aseguramiento de la Calidad, unidad que determina aleatoriamente la muestra que será seleccionada para la revisión de evidencias.

A partir de estas auditorías, la DIRPLAC emite informes preliminares con el estado de avance y de cumplimiento de las metas establecidas. Las vicerrectorías analizan esta información en los consejos de calidad internos, ocasiones en las que cada unidad da cuenta de sus avances, fortalezas y debilidades notadas en el período evaluado. Los consejos de calidad internos son mecanismos de aseguramiento de la calidad que cada vicerrectoría ejecuta para el mejoramiento de sus prácticas y niveles de logro con anterioridad al consejo de calidad institucional.

4. CONSEJO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

El Consejo de Calidad de la universidad es una instancia de evaluación general de la gestión estratégica institucional, en cada uno de sus ámbitos de acción y funcionamiento. Además de evaluar el estado de avance de la planificación estratégica y de los diversos planes de mejoramiento, implica procesos de reflexión y toma de decisiones respecto de confirmar o replantear la estrategia, a la luz de la retroinformación obtenida. Se trata pues de una instancia evaluativa y decisional superior, convocada y presidida por el Rector y coordinada por la DIRPLAC, en la que participan los Vicerrectores, los Decanos de Facultades, el Secretario General, algunos directores de áreas estratégicas, e invitados especiales propuestos por el Rector con el apoyo del Consejo Administrativo.

El Consejo sesiona dos veces por año, al término de cada semestre. Con anterioridad a cada sesión, las Vicerrectorías y la Pastoral Universitaria preparan un informe sobre los resultados alcanzados y los desafíos que quedarán para el próximo período, para ser presentado y defendido por cada unidad de gestión ante el Consejo en pleno. 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.

Al término de cada reporte se registran en acta las recomendaciones y felicitaciones por parte de los miembros del Consejo. Lo registrado en las actas deriva en resoluciones rectorales, remitidas a las unidades correspondientes, de modo que las nuevas recomendaciones insumen a su plan de trabajo e informar el avance de ellas en el próximo Consejo. Los Consejos de Calidad, de acuerdo al período de evaluación que comprenden (final del primer semestre/final del segundo semestre o año), se conforman en el modo regular o en la modalidad de consejo ampliado; es decir, integrando a otros actores de la gestión estratégica. Así pues, los Consejos de Calidad según la modalidad que adoptan, se conforman en detalle como sigue:

CONSEJO DE CALIDAD PRIMER SEMESTRE

Compuesto por:

- Rector, en calidad de presidente del consejo
- Vicerrectora Académica
- Vicerrector Financiero
- Vicerrector de Vinculación con el Medio y Relaciones Estratégica
- Vicerrector de Desarrollo Estudiantil
- Secretario General
- Decanos de Facultades
- Director de Docencia
- Director de la Pastoral Universitaria
- Directora de Planificación y Aseguramiento de la Calidad
- Coordinadora Jefe Unidad de Planificación
- Coordinadora Unidad de Planificación, que oficia de Secretaria del Consejo

CONSEJO DE CALIDAD AMPLIADO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE

Compuesto por:

- Rector, en calidad de presidente del consejo
- Vicerrectora Académica
- Vicerrector Financiero
- Vicerrector de Vinculación con el Medio y Relaciones Estratégica
- Vicerrector de Desarrollo Estudiantil
- Secretario General
- Representantes de Centro de Estudiantes
- Decanos de Facultades
- Directores Académicos de Facultad
- Secretarios Académicos de Facultad
- Directores de Unidades de VRA
- Directores de Unidades de VRF

- Directores de Unidades de VRVCM – RE
- Directores de Unidades de VRDE
- Directora de Planificación y Aseguramiento de la Calidad
- Coordinadora Jefe Unidad de Planificación
- Coordinadora Jefe Unidad de Acreditación
- Coordinadora Unidad de Acreditación
- Coordinadora Unidad de Planificación, que oficia de Secretaria del Consejo

5. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS

La UNACH bajo la conducción de la DIRPLAC inicia el año 2020 la implementación gradual del Modelo de Gestión de Procesos a nivel institucional como parte de los mecanismos de aseguramiento de la calidad definidos por la Institución.

La metodología utilizada en el levantamiento de procesos de la Institución está basada en la técnica de gestión de procesos del Dr. Juan Bravo Carrasco (Chile, 2008 - actualizada a 2019).

Se espera que una vez implementado este modelo, las unidades administrativas aumentarán la eficiencia y efectividad de su gestión.

En el contexto de este modelo, los procesos de la Institución se han clasificado en:

1. Procesos de la Estrategia: se trata del conjunto de procesos que guían la dirección de la organización y que sirven de guía para todas las decisiones importantes.

2. Procesos de la misión: se refieren a la razón de existir de la organización. Tienen que ver, por tanto, con la satisfacción de las necesidades concretas de quienes son el objeto de la misión institucional, a través de los productos o servicios que se proveen.

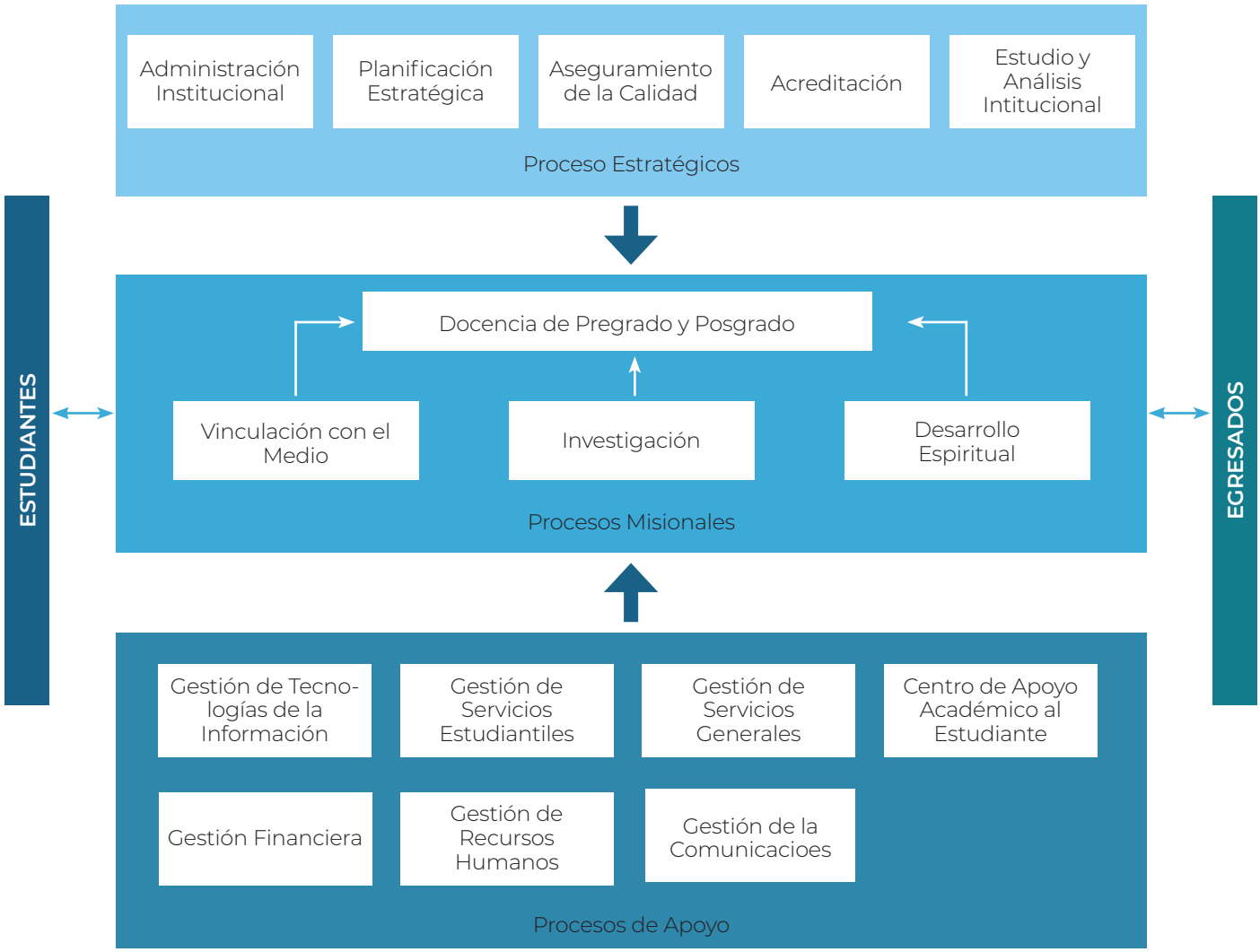
3. Procesos de apoyo: también son llamados procesos de soporte, pues tienen por objetivo facilitar el desarrollo de los procesos de la misión. Ayudan a cumplir con las restricciones que surgen de la interacción con otros grupos de interés diferentes a los destinatarios de la misión. Clasificamos los procesos de apoyo en tres tipos: recursos, gestión y personas. (Bravo, 2017, pp 115-117). [1]

[1] Bravo Carrasco, J. (2017). Gestión de Procesos: Integrada en el Hacer. Santiago de Chile. Evolución.

Contar con un Mapa de Procesos organizado en Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, con la documentación respectiva y la implementación del control de los procesos a través de métricas e indicadores claves de desempeño (KPI) para cada proceso de la Institución, permite medir en forma permanente el desempeño de cada proceso y tener una visión clara sobre la interrelación en los diversos ámbitos del quehacer institucional mejorando su productividad.

A continuación se presenta el Mapa de Procesos de la UNACH:

MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE

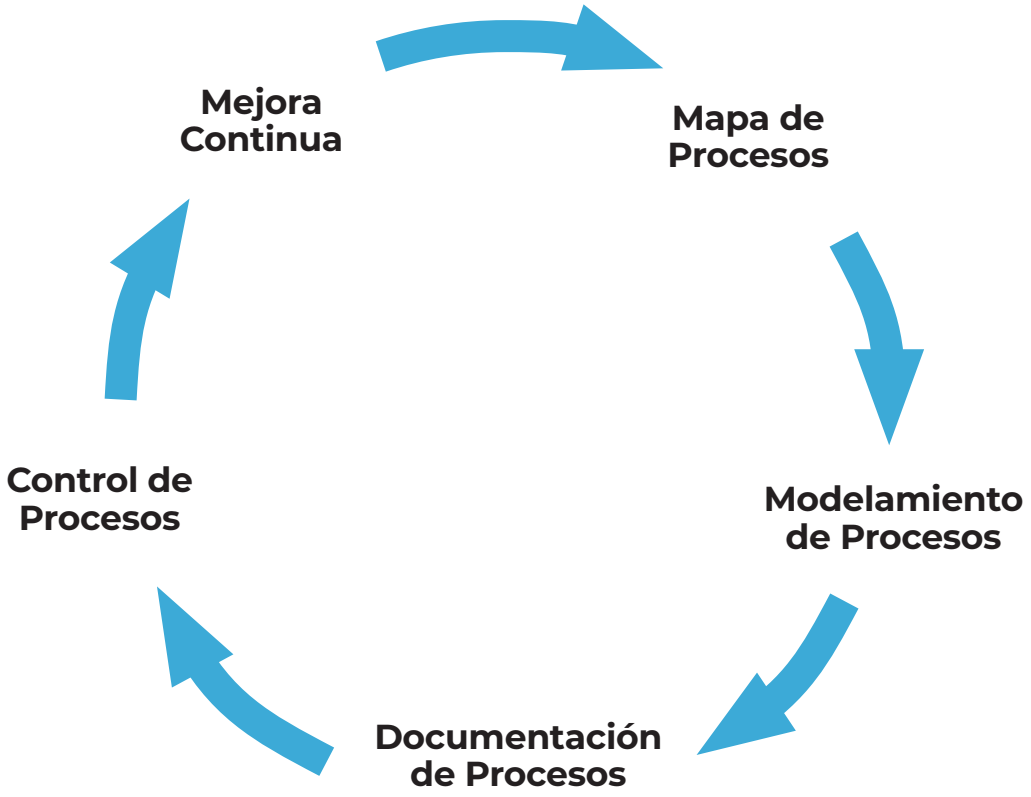


MEJORA

CONTINUA

La implementación de la Gestión de Procesos en la UNACH trae incorporado el concepto de mejora continua; en referencia al círculo virtuoso de la calidad, que garantiza la actualización y optimización permanente de los procesos gestionados por la organización, mediante el flujo continuo de insumos entre la planificación y evaluación.

El modelo de gestión de procesos incorpora el concepto de mejora continua en base a un diseño en el que cada una de las etapas constituyen elementos claves para la toma de decisiones al interior de la Institución.



Para un mejor entendimiento, los conceptos antes referidos se describen como sigue:

- **Mapa de procesos:** Representación gráfica y holística de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo que permite reconocer la totalidad del hacer de la organización y su dinámica.

- **Modelamiento de procesos:** Representación gráfica de cada proceso con la identificación de los roles que participan en el evento de inicio, etapas, actividades y demás interacciones de cada proceso.

- **Documentación de procesos:** Proceso documentado mediante una pieza única denominada Procedimiento en el que se detallan los temas asociados a cada proceso y el nivel de profundidad de cada uno.

- **Control de Procesos:** Implementación de indicadores claves de desempeño (KPI), el objetivo de esta práctica es asegurarse que el rendimiento del proceso se mantenga dentro del estándar de cumplimiento.

- **Mejora continua:** Referida a la actualización continua que se realiza durante la vida útil del proceso. Después de la modelación todo proceso debe estar en mejora continua.

UNACH

UNIVERSIDAD ADVENTISTA
DE CHILE

Dirección de Planicación y Aseguramiento de la Calidad

UNACH

UNIVERSIDAD ADVENTISTA
DE CHILE

Camino Tanilvoro Km 12
Fundo Las Mariposas, Chillán
Teléfono: 42-2433500
Casilla 7-D
www.unach.cl