

Guía para la evaluación de procesos y mecanismos del Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC)

Dirección General de Calidad





Contenido

1. Antecedentes Generales del SIGAC	3
2. Evaluación del SIGAC.....	4
2.1 Evaluación del Mecanismo a través de la Ficha Técnica de Mecanismo.....	6
Ficha Técnica de Mecanismo.....	6
2.2 Uso de la Plataforma del Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.....	13
2.3 Evaluación de Procesos y Subprocesos.....	17
Confección de informes de desempeño de procesos y subprocesos.	18
3. Anexos.....	22
Anexo 1: “Formato para elaborar Informe de Desempeño Subproceso”	22

1. Antecedentes Generales del SIGAC

La Universidad Arturo Prat establece un sistema denominado Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC), a partir de un proceso reflexivo, dada la necesidad de la institución de actualizar sus herramientas de gestión que permitan, por una parte, responder a los requerimientos institucionales enfocados hacia el logro de los propósitos y fines declarados, así como también, en dar cumplimiento a las nuevas definiciones en la política pública de educación superior en nuestro país, la cual introduce nuevas exigencias para con las funciones universitarias que les son inherentes.

El Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC) ha sido planteado como una herramienta capaz de asumir los desafíos internos, como los propios del sistema de educación superior, asegurando resultados satisfactorios permanentes en el tiempo.

El SIGAC tiene como objetivo organizar, dirigir, controlar, articular y dar soporte a los diversos procesos institucionales; además de establecer relaciones en los mecanismos de aseguramiento de la calidad y los actores de la institución. A este respecto, el SIGAC se constituye como un medio, para construir una **cultura de la calidad institucional**, basada en el **mejoramiento continuo**, que promueva la **autorregulación** y **excelencia** en nuestro quehacer, en **coherencia** con nuestros propósitos y fines declarados.

A continuación, se presentan los objetivos específicos:

- a. Gestionar la calidad institucional mediante la planificación, ejecución, verificación y retroalimentación efectiva de los procesos y acciones institucionales que dan soporte a la misión y los propósitos institucionales.
- b. Promover un cambio cultural institucional mediante la participación de todos los actores universitarios, a través de una gestión basada en procesos que promueva la mejora continua.
- c. Promover la autorregulación mediante la sistemática evaluación de los procesos y resultados institucionales.
- d. Establecer las acciones que promuevan una evaluación de los servicios institucionales, al objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, lo cual conduzca a la excelencia institucional.

El SIGAC es de carácter transversal y multinivel, por tanto, involucra todas las funciones universitarias y a todos los actores individuales y colectivos de la Institución. En consecuencia, abarca la totalidad de las acciones que la Universidad desarrolla, en las diversas Sedes, Centros Docentes y de Vinculación, además de modalidades, niveles formativos, carreras y programas.

2. Evaluación del SIGAC

En el marco de la rendición de cuenta de todos los procesos del sistema, se debe evaluar el desempeño de los mecanismos asociados a cada uno de los procesos, siendo necesario utilizar las Fichas definidas por el sistema, las cuales se encuentran alojadas en la **Plataforma de Gestión de la Calidad** del Campus UNAP.

Respecto al uso de la Ficha como elemento de evaluación es importante destacar que ella describe el mecanismo, y a la vez evalúa e incorpora información de sus principales indicadores, permitiendo evaluar el desempeño del mecanismo en términos cuantitativos y cualitativos con lo cual es posible evaluar su desempeño, establecer acciones de mejora y junto con ello, propender a la mejora continua institucional. Asimismo, esta evaluación debe sumar los resultados de la percepción de los usuarios internos y externos de la Universidad y las debilidades derivadas de los Procesos de Acreditación Institucional y de Carreras.

En síntesis, los mecanismos y en suma sus procesos asociados deben tener una evaluación de su desempeño además de considerar la percepción de sus usuarios y los resultados de evaluaciones externas, permitiendo de esta manera determinar si existe conformidad con los propósitos de cada área o si existen hallazgos que requieran mejoras.

Cabe destacar que la información necesaria para desarrollar las evaluaciones antes mencionadas se encuentra disponible tanto en la **Plataforma de Gestión de la Calidad**¹, así como también en la **plataforma del Centro Integrado de Datos de la Universidad**².

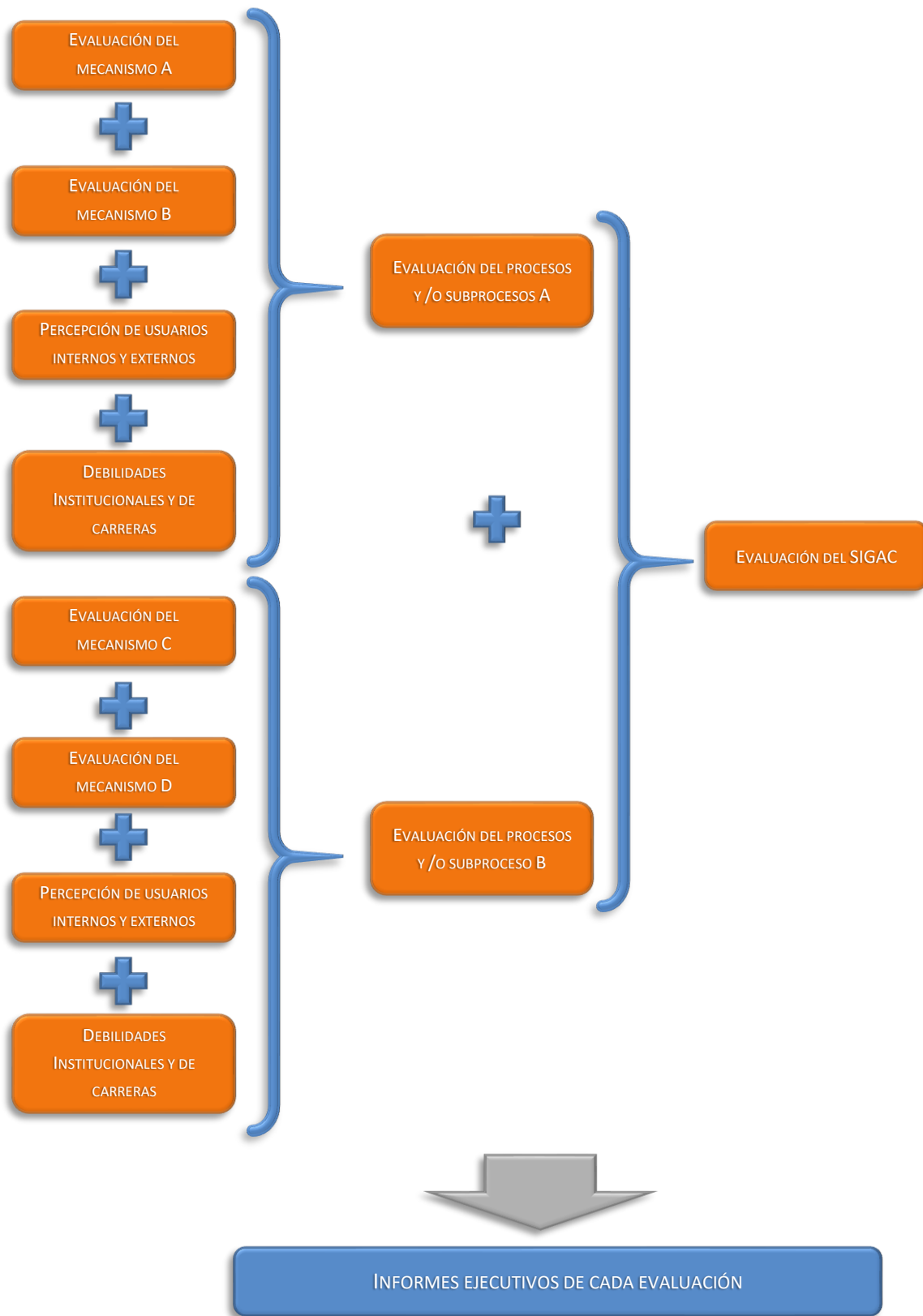
A continuación, se presenta un esquema que precisa y resume lo anterior.

¹

http://portal.unap.cl/campus_online/apps/app_avirtual/presentacion/router_menu_v2.php?r=93583ba29633fd8f92d71cfb0250207199717070f2036a9df9eacaf86bf7605e

² El acceso se encuentra en el Campus Unap.
https://campus.unap.cl/archivos/sitios/campus_unap/pdf/manual_uso_CID.pdf

Figura 1 Evaluación del Sigac



2.1 Evaluación del Mecanismo a través de la Ficha Técnica de Mecanismo

El responsable de mecanismo debe revisar, actualizar y evaluar los antecedentes presentes en las fichas de los mecanismos, las cuales al menos deben considerar la descripción, la documentación, indicadores de desempeño interno, percepción de usuarios externos e internos, e indicadores de IES similares cuando corresponda y contando para ello con las **Fichas de Mecanismos** y la **Plataforma de Gestión de la Calidad del SIGAC** que se verá en el apartado siguiente (Ver Uso de la Plataforma del Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.).

El resultado esperado en esta etapa es contar con los mecanismos actualizados y evaluados, a objeto de proporcionar todos los antecedentes necesarios para evaluar los Procesos/Subprocesos del SIGAC.

Ficha Técnica de Mecanismo

El/la encargado/a de la medición será el/la responsable de llenar la ficha que le corresponde a su área con los datos requeridos en cada campo, así como también de adjuntar los documentos necesarios que apoyen al análisis de la ficha.

Por su parte, para proceder con el llenado de la ficha previamente debe de llevarse a cabo una serie de pasos para llegar a la ficha correspondiente, los cuales son:

A. Revisión de tareas por hacer

Al ingresar al Campus UNAP de la Universidad aparece el apartado de **“Mis Tareas por Hacer”** como se puede ver en la Figura 2, donde al encargado/a del mecanismo le aparecerán todas las tareas pendientes que debe realizar el encargado.

Figura 2 Campus UNAP



Fuente: Campus UNAP, 2020.

B. Tareas por hacer

Luego, una vez ingresada a la solicitud, se abrirá una pestaña en la plataforma del GEDO UNAP mostrando todas las tareas que debe realizar como se puede ver en la Figura 3, donde en el recuadro de tareas pendientes, estas están ordenadas de acuerdo con el tipo de documento, donde debe ingresar a **“Ver detalles”** en las tareas de **“Solicitud de información para ficha de mecanismo”** en su rol de ejecutante.

Figura 3 GEDO UNAP

Área de Negocio	Tipo Documento	Qué debo Hacer	Cantidad
Solicitud de Información	Solicitud de información para ficha mecanismo	Confeccionante	1 (Ver Detalle)
Solicitud de Información	Solicitud de información para ficha mecanismo	Ejecutante	1 (Ver Detalle)

Fuente: Campus UNAP, 2020.

C. Realización de tarea

Posterior al paso anterior, se abrirá un recuadro indicando los detalles de la tarea como el tipo de documento, el nombre de la ficha y fecha, donde para realizar dicha tarea debe seleccionar en **“Realizar tarea”** que se encuentra en la sección de **“Qué debo hacer”** como se muestra en la Figura 4.

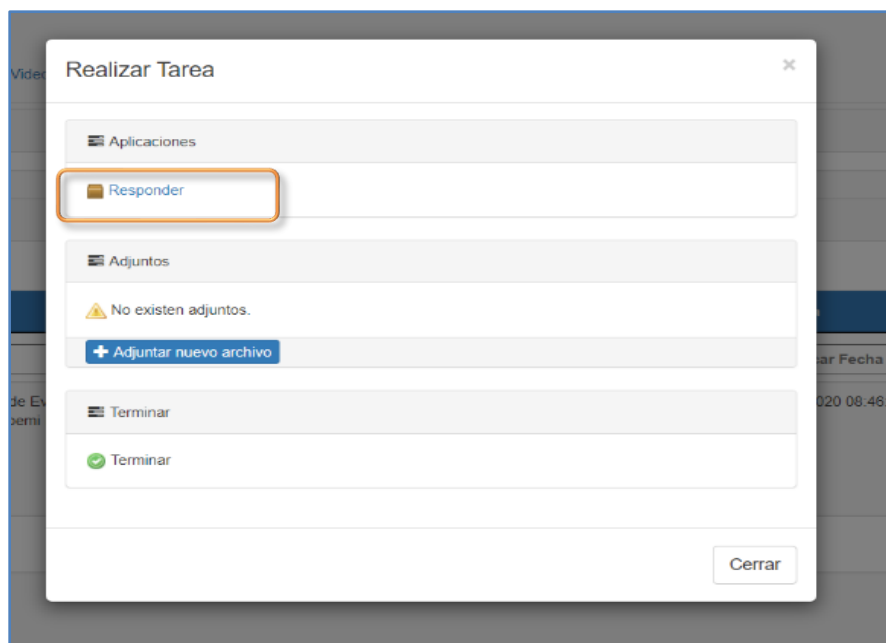
Figura 4 Tareas por hacer, GEDO UNAP

Tipo Documento	Documento	Qué debo Hacer	Fecha	Detalle Etapa Previa
Solicitud de información para ficha mecanismo	Mecanismo: Programa de Evaluación Permanente Responsable: Miltza Noemi Fernandez Cespedes ID Solicitud: 781 ID Ficha: 291 Ver Documento	Ejecutante Realizar Tarea	26/11/2020 08:46:11	Autor: Miltza Fernandez Cespedes Estado: Aprobado Notificación: Aprobacion Automatica1 Ver Flujo

Fuente: Campus UNAP, 2020.

Una vez seleccionada la opción de realizar tarea, se mostrará un cuadro que otorgará las opciones de **“Responder”** la cual permite modificar la ficha, **“Adjuntar archivo”** en caso de que se quiera adjuntar un nuevo documento y por último **“Terminar”** la cual permite dar por finalizada la tarea. En este caso el responsable de la medición deberá seleccionar la opción de **“Responder”** para iniciar la edición de la ficha como se puede ver en la Figura 5 Realizar tarea, GEDO UNAP.

Figura 5 Realizar tarea, GEDO UNAP



Fuente: Campus UNAP, 2020.

D. Edición de ficha

Por consiguiente, el responsable de medición comenzará con la edición de la ficha donde podrá visualizar la ficha técnica de mecanismos pertinente a la tarea a realizar, donde deberá verificar, validar y modificar los ítems presentes en la ficha, la cuales son:

a. Identificación del Mecanismo

Donde deberá únicamente editar el campo de **“Temas/objetivos estratégicos”**, debido a que el mecanismo asigna automáticamente las casillas anteriores como se muestra en la Figura 6.

Figura 6 Ficha de mecanismo, Identificación

Aplicación: Responder

Ficha Técnica de Mecanismo de Aseguramiento de la Calidad

Código Interno:
Versión:
Fecha: 29/1
Nombre Ficha:
M-01 Programa de Evaluación Permanente

I. Identificación del Mecanismo:

Macroproceso asociado: Gestión Estratégica

Proceso asociado: Gestión de la Mejora Continua

Subproceso asociado: Gestión de la Mejora Continua

Nombre del mecanismo: Programa de Evaluación Permanente.

Responsable del mecanismo: Director/a General de Calidad

Responsable de la medición: Profesional de Mejora Continua de la Calidad

Temas/Objetivos estratégicos: +

Temas Agregados	Objetivos Agregados	Opción
Tema 4: Aprendizaje Y Crecimiento	AC4 Gestionar los recursos financieros para el cumplimiento de la estrategia institucional.	X

Cerrar

Fuente: Campus UNAP, 2020.

b. Descripción del mecanismo

Posteriormente, como se muestra en la Figura 7, el encargado de medición se deberá dirigir a la casilla libre **“Descripción”** donde podrá evaluar y validar la información entregada en el recuadro o por otra parte modificar el texto existente, en caso de que haya información nueva con respecto al mecanismo, esta información debe ser clara y pertinente al mecanismo a realizar.

Figura 7 Ficha de mecanismo, Descripción

Aplicación: Responder

II. Descripción:

B I U 12

El Programa de Evaluación Permanente (PEP) tiene como objetivo establecer una metodología que permita evaluar el cumplimiento de los propósitos y fines declarados en los distintos niveles de la Institución a fin de constatar la existencia de la consistencia institucional y la capacidad de la institución para evaluar la efectividad de los procesos institucionales, en el marco del compromiso con la Mejora Continua. Para lo anterior, el PEP analiza de forma sistemática la consistencia entre las Políticas Institucionales y los elementos estratégicos de la Universidad como la Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos. Asimismo, se analizan las Políticas Institucionales y su relación con las funciones y obligaciones declaradas en los distintos niveles Institucionales a través de los reglamentos orgánicos y de los mecanismos de aseguramiento de la calidad que están definidos para todos los procesos de la Universidad a través del Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad -SIGAC- Test test 2

El Programa de Evaluación Permanente (PEP) tiene como objetivo establecer una metodología que permita evaluar el cumplimiento de los propósitos y fines declarados en los distintos niveles de la Institución a fin de constatar la existencia de la consistencia institucional y la capacidad de la institución

III. Documentación del mecanismo:


A continuación debe indicar y/o adjuntar los documentos, antecedentes o insumos que se utilizan para regular el funcionamiento del presente mecanismo. (Decretos, Reglamentos, Procedimientos, Plataformas informáticas, entre otros): +

- Políticas Institucionales	elemento1_1.pdf	X
- PEI	elemento2_1.pdf	X
- Reglamento Consejo de la Unidad Académica y Administrativa		X

Cerrar

Fuente: Campus UNAP, 2020.

c. Documentación del mecanismo

Para complementar, como se muestra en la Figura 8, en el apartado de documentación se podrá adjuntar documentación necesaria para el análisis del mecanismo, haciendo clic en el siguiente recuadro , donde deberá escribir el nombre del documento y en seguida cargar el archivo,

ya que de continuar con la siguiente casilla de un nuevo documento no podrá adjuntar archivos anteriores.

Figura 8 Ficha de mecanismo, Documentación

Aplicación: Responder

III. Documentación del mecanismo:

A continuación debe indicar y/o adjuntar los documentos, antecedentes o insumos que se utilizan para regular el funcionamiento del presente mecanismo. (Decretos, Reglamentos, Procedimientos, Plataformas informáticas, entre otros):

- Políticas Institucionales	elemento1_1.pdf	X
- PEI	elemento2_1.pdf	X
- Reglamentos Orgánicos de las Unidades Académicas y Administrativas		X
Prueba de archivo	elemento5_1.docx	X
Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad definidos en SIGAC	elemento6_1.pdf	X

Fuente: Campus UNAP, 2020.

d. Alcance del Mecanismo

Se debe escoger el alcance del mecanismo, es decir, a que área se aplica dicho mecanismo, seleccionando los cuadrados que aparecen en el lateral izquierdo de las opciones correspondientes a las áreas de la universidad como se ve en la Figura 9.

Figura 9 Ficha de mecanismo, Alcance

IV. Alcance del mecanismo (Cobertura de aplicación):

<input checked="" type="checkbox"/> Vicerrectoría	<input type="checkbox"/> Centros e Institutos de Investigación
<input checked="" type="checkbox"/> Direcciones Generales	<input type="checkbox"/> Modalidad PSU
<input checked="" type="checkbox"/> Personal Académico	<input type="checkbox"/> Modalidad Continuidad de Estudios (PTR)
<input checked="" type="checkbox"/> Personal Administrativo	<input type="checkbox"/> Modalidad Carreras Técnicas de Nivel Superior (TNS)
<input type="checkbox"/> Facultades	<input type="checkbox"/> Programas de Postgrado
<input type="checkbox"/> Sedes	
<input type="checkbox"/> Centros Docentes y de Vinculación (CDV)	
<input checked="" type="checkbox"/> Departamento de Formación Técnica	

Fuente: Campus UNAP, 2020.

e. Periodicidad de Control

En este ítem se considera el periodo por el cual se lleva un control del mecanismo, como se ve es la Figura 10. Al seleccionar el recuadro con los periodos, se abrirá las opciones disponibles, donde el encargado de llenar esta ficha deberá escoger una de estas opciones.

Figura 10 Ficha de mecanismo, Periodicidad de control

V. Periodicidad de control:

Anual

Fuente: Campus UNAP, 2020.

f. Panel de seguimiento

En este ítem se corresponde a los indicadores que utilizan las áreas para llevar un control del mecanismo, donde se deberá de escribir el nombre del indicador y el periodo de evaluación en las casillas correspondientes, además en el apartado de **“Adjuntar documento”** se deberá adjuntar un archivo que contenga todos los indicadores implicados en el seguimiento del mecanismo.

Figura 11 Ficha de mecanismo, Panel de seguimiento

VI. Panel de Seguimiento:

Indicador	Periodo de Evaluación	Periodicidad	Adjuntar documento	
Grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos	2016-2020	Anual	indicador1_1.docx Seleccionar	X

Agregar indicador

a) En esta sección se debe realizar un análisis breve respecto del desempeño de sus indicadores considerando al menos los últimos 5 años.

B I U x² x₂ 12 A T1

b) En esta sección debe realizar una descripción cualitativa sobre la pertinencia y la utilidad del mecanismo.

B I U x² x₂ 12 A T1

c) En esta sección debe indicar las oportunidades de mejora que se desprendan de los análisis anteriores.

B I U x² x₂ 12 A T1

Fuente: Campus UNAP, 2020.

Como se ve en la Figura 11, al finalizar el ítem de **“Panel de seguimiento”** aparecen apartados que corresponden a la evaluación del desempeño del mecanismo, donde primeramente en la letra **“a”** se indica el desempeño de forma cuantitativa junto con una breve descripción, para posteriormente en la letra **“b”** dar una descripción cualitativo con respecto a la pertinencia y utilidad del mecanismo, para finalmente en la letra **“c”** identificar las oportunidades de mejora que se le pueda dar al mecanismo de acuerdo al análisis realizado con anterioridad.

g. Actualizar documento

Para finalizar deberá revisar si completó todos los ítems y posteriormente seleccionar el recuadro de **“Actualizar documento”**, la cual lo redirigirá al inicio de la ficha indicando que ya está actualizada por lo que se procede a cerrar la pestaña y presionar sobre el botón **“Terminar”** para finalizar la ficha de mecanismo como se muestra en la Figura 12.

Figura 12 Actualizar documento

Aplicación: Responder

a) En esta sección se debe realizar un análisis breve respecto del desempeño de sus indicadores considerando al menos los últimos 5 años.

B I U x² x₂ 11

El presente mecanismo cuenta con dos indicadores, los cuales aun no presentan cifras para evaluar su desempeño dada su reciente creación.

b) En esta sección debe realizar una descripción cualitativa sobre la pertinencia y la utilidad del mecanismo.

B I U x³ x₃ 11

. Prueba yy prueba 2

c) En esta sección debe indicar las oportunidades de mejora que se desprendan de los análisis anteriores.

B I U x¹ x₁ 11

Prueba, prueba 2

Actualizar Documento

Cerrar

Fuente: Campus UNAP, 2020.

E. Terminar tarea

Para finalizar de forma segura deberá situarse en estado de término para pulsar en la opción **“Aprobado”** y posteriormente en **“Aceptar”**, donde le aparecerá un recuadro indicando la finalización del proceso como se muestra en la Figura 13, de esta manera confirma el envío del mecanismo al responsable de revisar, quien continuará con la siguiente etapa.

Figura 13 Terminar tarea

Terminar Tarea

Qué desea hacer?

Estado de Término:

Aprobado

Rechazado

Derivado

Datos de la Notificación

Notificación:

Con copia a: (Separados por coma)

Aceptar Cerrar

Estado

La operación se ha realizado con éxito.

Información siguiente etapa

Fotografía encargado siguiente etapa

Etapas: Encargado: Miltza Fernandez Cespedes

Área:

Teléfono:

Email: milfermand@unap.cl

Cerrar

Fuente: Campus UNAP, 2020.

2.2 Uso de la Plataforma del Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.

En esta plataforma usted podrá encontrar información de la percepción del usuarios internos y externos y las debilidades institucionales y de carreras a objeto de utilizarlos como insumo para la evaluación de los mecanismos que están presentes en cada proceso.

La plataforma de Gestión de la Calidad es una aplicación que se encuentra disponible en el Campus UNAP y se constituye como una herramienta que permite gestionar la calidad a nivel institucional, favoreciendo una evaluación de los diversos macroprocesos, procesos y subprocesos de la institución por parte de sus responsables. En tal sentido, a través de la plataforma es posible realizar un análisis y valoración de los mecanismos de aseguramiento de la calidad empleados por las unidades académicas y administrativas de la universidad, de acuerdo a una serie de indicadores cuantitativos y cualitativos, con lo cual es posible evaluar su desempeño, establecer acciones de mejora y junto con ello, propender a la mejora continua institucional. Asimismo, la plataforma contiene la gestión documental de las políticas, instrumentos, procedimientos, reglamentos, manuales y otros, con los cuales es posible operar dichos mecanismos.

En términos de su acceso, la plataforma y su información está disponible para toda la comunidad Universitaria.

Figura 14 Plataforma de Gestión de la Calidad.

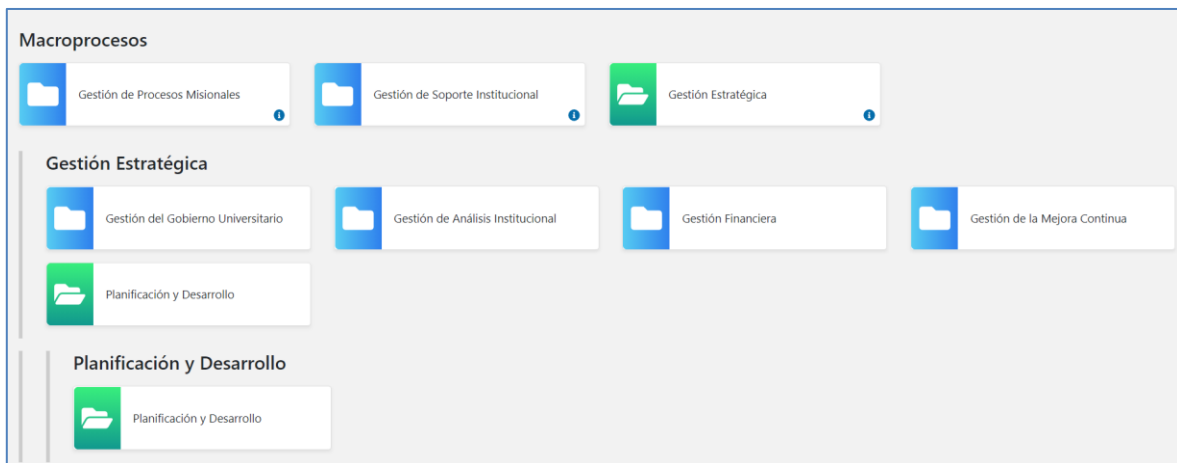


Fuente: Plataforma de Gestión de la Calidad, Campus UNAP, 2020.

La Figura 14 muestra la visualización al ingresar a la aplicación, y en ella se observa que en la parte superior existen dos pestañas, una de ellas es el **Panel Principal** y la otra es **Mis Fichas**.

En la pestaña **Panel Principal**, se pueden ver 3 secciones: **Descripción, Presentación y Mapa**. En **Descripción** se presenta el objetivo de la Plataforma, en **Presentación** un video explicativo del SIGAC y en **Mapa** el Mapa de Procesos del SIGAC.

Figura 15 Plataforma de Gestión de la Calidad, Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.



Fuente: Plataforma de Gestión de la Calidad, Campus UNAP, 2020.

En la Figura 15, al seleccionar un **Macroproceso** se despliegan los **Procesos** asociados y al seleccionar un Proceso se despliegan los **Subprocesos** asociados

Figura 16 Plataforma de Gestión de la Calidad, Subproceso.

Planificación y Desarrollo

Descripción
Este proceso considera mecanismos que aseguran el seguimiento del Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con los propósitos y fines declarados, favoreciendo su desarrollo integral y armónico, de acuerdo con el proyecto institucional.

Responsables del Subproceso
 Director/a General de Planificación

Unidades que participan en las acciones de los mecanismos

- Dirección General de Planificación y Desarrollo
- Consejo Académico
- Sede Victoria
- CDV
- Honorable Junta Directiva
- Facultades

Objetivos Estratégicos

- ★ AC3. Ajustar la estructura organizacional dentro de un marco de mejora continua.
- ★ AC2. Modernizar la gestión académica, económica, administrativa, de infraestructura y de personas, al servicio de la Universidad y del territorio.

Gestión documental

Estatuto UNAP Descargar	Políticas Institucionales Descargar	Actualización PEI 2014-2020 Descargar
Reglamento Dirección General de Planificación y Desarrollo Descargar	Despliegue de la Estrategia Institucional Descargar	Procedimiento de elaboración, control y seguimiento de los programas de desarrollo Descargar
Procedimiento de POAs y PDE Descargar	Actualización procedimiento POAs Descargar	

Evaluación de los Subprocesos

Mecanismos	Preguntas asociadas (Encuesta Informantes Clave)
Sistema de Información del Plan Estratégico Institucional.	(Académicos) La gestión institucional desarrolla en la UNAP, es adecuada. (Egresados) Considero que la gestión institucional que desarrolla la UNAP, fue adecuada.
Plan Estratégico Institucional (Planificación de corto, mediano y largo plazo).	(Académicos) La Institución promueve la internacionalización de la investigación. (Académicos) Se identifican áreas prioritarias de investigación en la UNAP (Académicos) La UNAP está permanentemente preocupada de evaluar las condiciones internas y externas para ajustar sus definiciones estratégicas (Académicos) He leído el Plan Estratégico Institucional (PEI) que está dispuesto en la página web institucional. (Académicos, Estudiantes) La UNAP cumple con lo declarado en su misión en el desarrollo de su quehacer. (Académicos, Estudiantes) Conozco la misión y visión de la UNAP. (Egresados) En el mercado existe interés por contratar a las tituladas y los titulados de la UNAP. (Egresados) Si tuviera la oportunidad de elegir donde estudiar nuevamente, optaría por la UNAP. (Egresados) La formación recibida en la UNAP me permitió un crecimiento personal. (Egresados) Cuando estudié, la UNAP contaba con un Plan Estratégico que estaba dispuesto en la página web institucional. (Egresados) La UNAP cumplió con lo declarado en su misión en el desarrollo de su quehacer. (Egresados) Cuando estudié, conocí la misión y visión institucional.
Programa Operativo Anual.	(Académicos) La UNAP dispone de mecanismos de seguimiento y control de las metas establecidas en las unidades académicas y administrativas.


Evaluación de la Calidad

Percepción de la Calidad Descargar	Resultados de acreditación o Certificación de carreras y programas Descargar	Reclamos Plataforma OIRS- UNAP y SERNAC Descargar
--	--	---

Mecanismos

- Sistema de Información del Plan Estratégico Institucional.
- Plan Estratégico Institucional (Planificación de corto, mediano y largo plazo).
- Programa Operativo Anual.

Fuente: Plataforma de Gestión de la Calidad, Campus UNAP, 2020.



La Figura 16 muestra el detalle del **Subproceso** seleccionado, el cual contiene los siguientes apartados:

Descripción: Entrega una breve referencia sobre el funcionamiento del subproceso.

Responsables del Subproceso: Indica quien es el responsable del subproceso escogido.

Unidades que participan en las acciones de los mecanismos: Esta sección muestra a todas las unidades académicas o administrativas que tiene relación con la operación de los mecanismos del proceso.

Objetivos Estratégicos: Esta sección permite asociar los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional con los subprocesos del SIGAC, a fin de facilitar la evaluación sobre la contribución de éstos con los propósitos institucionales.

Gestión documental: Esta sección permite cargar, visualizar y descargar toda la documentación necesaria para el correcto funcionamiento de los mecanismos asociados al subproceso, facilitando la consulta de antecedentes para la evaluación de los mecanismos, subprocesos y procesos.

Evaluación de los Subprocesos: Este apartado entrega una serie de antecedentes que tienen como objetivo proporcionar información para la evaluación de los subprocesos, destacando la evaluación de los usuarios internos y externos del subproceso a través de resultados de encuestas, así también se entregan antecedentes en el *marco de la evaluación de la calidad*, tales como reportes sobre los reclamos y debilidades derivadas de los Procesos de Acreditación Institucional y de Carreras

Mecanismos: Esta sección muestra el listado de los mecanismos correspondientes al subproceso y al pulsar cada uno de ellos entrega la visualización de la Ficha de Mecanismos, la cual contiene una serie de antecedentes descriptivos y evaluaciones del mismo. Estos estarán disponibles una vez que hayan sido confeccionados por sus responsables y validados por la DGC.

2.3 Evaluación de Procesos y Subprocesos

En línea con los apartados precedentes, los responsables de procesos y subprocesos deben elaborar sus respectivos informes de desempeño, para lo cual se dispone de documentación necesaria en cuanto a guías y formatos para una correcta y uniforme elaboración de informes en toda la Institución. (Anexo 1: “Formato para elaborar Informe de Desempeño Subproceso”).

En cuanto a los insumos necesarios para elaborar los informes, se deben utilizar las evaluaciones de todos los mecanismos que dependan de un determinado proceso o subproceso y sus correspondientes indicadores además de la información presente en la **Plataforma de Gestión de Calidad del SIGAC** y el **Centro Integrado de Datos**.

Es importante destacar que en cada informe los responsables, antes señalados, deben identificar fortalezas y debilidades que den sustento a la elaboración de planes de mejora para cada proceso y subproceso. Asimismo, se debe realizar un análisis sobre la tributación del desempeño en relación con los temas y objetivos estratégicos vigentes.

En este sentido, el resultado esperado de esta etapa es contar con todos los informes elaborados de los procesos y subprocesos del SIGAC a fin de que la alta dirección de la Universidad, a través del Comité de Calidad, pueda evaluar el desempeño institucional y asimismo evaluar la pertinencia y eficacia del SIGAC.

A continuación, se presenta una guía para la confección de informes de desempeño de procesos y subprocesos.

Confección de informes de desempeño de procesos y subprocesos.

1. Confección del Informe

Cada informe de desempeño debe ser elaborado por el responsable de cada proceso o subproceso declarado por la Institución considerando los siguientes elementos de entrada o **insumos**:

- Reportes de avances sobre acciones de mejora (Planes de mejora) asociados a sus procesos o subprocesos, pudiendo éstos ser de nivel institucional.
- Información de desempeño de los mecanismos a través sus fichas técnicas.

Con lo anterior el informe tendrá la siguiente estructura y contenido:

Capítulo I. Evaluación de Mecanismos

Capítulo II. Aporte al cumplimiento de las Políticas Institucionales

Capítulo III. Aporte al cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Capítulo IV. Plan de Mejora

El desarrollo de cada capítulo debe considerar la exposición de análisis cualitativos y cuantitativos de acuerdo a las siguientes directrices:

Capítulo I. Cumplimiento de Mecanismos

La evaluación del cumplimiento de los mecanismos debe considerar la información presente en las fichas técnicas además de los siguientes lineamientos:

- *Evaluación de la operación del mecanismo*

De forma sintetizada se debe indicar si el mecanismo posee las condiciones adecuadas para su funcionamiento en términos de recursos humanos, equipamiento e infraestructura, exponiendo además si existe uso de plataformas tecnológicas y/o formalización de las actividades a través de documentos tales como reglamentos, procedimientos, instructivos, entre otros. Como producto de esta evaluación se debe señalar si existen dificultades significativas para la operación del mecanismo.

- *Evaluación de desempeño*

De acuerdo al alcance descrito en la ficha del mecanismo se debe exponer el nivel de desempeño de sus indicadores definidos, indicando si se han cumplidos los resultados esperados en términos de metas.

En línea con lo anterior, la evaluación debe analizar el comportamiento del desempeño indicando si este ya se encuentra **consolidado** con buenos resultados durante un periodo determinado, o si su comportamiento es **irregular o inestable** o bien si el desempeño es **deficiente**, debiendo explicar las casusas para estos últimos casos.

Por otra parte, se debe exponer acerca de la conveniencia del mecanismo durante el periodo evaluado, refiriéndose sobre su **pertinencia** y su **utilidad**.

Es importante que al final de este capítulo se identifiquen fortalezas y debilidades significativas asociadas a los mecanismos.

Capítulo II. Aporte al cumplimiento de las Políticas Institucionales

Este capítulo debe describir de forma cuantitativa y cualitativa si corresponde, el aporte para el cumplimiento de la política Institucional que esté relacionada con el proceso o subproceso que se está evaluando.

Detalle del proceso/subproceso y sus mecanismos:

Proceso / Subproceso	Descripción	Mecanismos

Políticas asociadas al proceso o subproceso:

Política de..	“.....”
---------------	---------

Elementos de la política	Análisis sobre cumplimiento de la política

Considerando todo lo anterior, este capítulo debe identificar fortalezas y debilidades significativas del proceso o subproceso que se está evaluando.

Capítulo III. Aporte al cumplimiento de Objetivos Estratégicos

Este capítulo debe describir de forma cuantitativa y cualitativa si corresponde, el aporte para el cumplimiento de los objetivos estratégicos en relación a los procesos o subprocesos relacionados.

Detalle del proceso/subproceso y sus mecanismos:

Proceso / Subproceso	Descripción	Mecanismos

Tema Estratégico		
Objetivo Estratégicos	Detalle Objetivo	Análisis sobre el cumplimiento del objetivo

Considerando todo lo anterior, este capítulo debe identificar fortalezas y debilidades significativas del proceso o subproceso que se está evaluando.

Capítulo IV. Plan de Mejora

Este capítulo debe considerar el tratamiento de todas de las debilidades identificadas en los capítulos anteriores a objeto de estructurar las acciones de mejora, los responsables y recursos que sean necesarias para la superación las debilidades.

Es importante destacar que para este apartado debe considerar las debilidades y acciones de mejora vigentes y provenientes de los procesos de acreditación institucional a fin de evitar la duplicación de las acciones correctivas.

A continuación, se presenta el formato que se debe utilizar para la confección del plan de mejora:

Descripción de la Debilidad	Responsable	Acción de Mejora	Fecha de entrega	Mecanismo de Verificación	Requerimientos			Fuentes de Financiamiento
					Elementos Materiales	Elementos Financieros	Recursos Humanos	



3. Anexos

Anexo 1: “Formato para elaborar Informe de Desempeño Subproceso”

UNAP

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT
DEL ESTADO DE CHILE

Informe de Desempeño Subproceso Gestión Curricular (ejemplo)

-SIGAC-

Dirección General de Calidad



Antecedentes generales

En el marco del compromiso de la Universidad Arturo Prat con la mejora continua y bajo el enfoque de procesos que promueve el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional, el presente informe entrega un análisis respecto del desempeño del subproceso de “*Gestión Curricular*”

Objetivo

Entregar una evaluación y rendir cuenta respecto del desempeño de este subproceso en el marco los objetivos estratégicos, políticas y mecanismos declarados por la institución al alero del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

Capítulo I. Evaluación de los Mecanismos

- *Evaluación de la operación del mecanismo*
- *Evaluación de desempeño*

Capítulo II. Aporte al cumplimiento de las Políticas Institucionales

Detalle del proceso/subproceso y sus mecanismos:

Proceso / Subproceso	Descripción	Mecanismos

Políticas asociadas al proceso o subproceso:

Política de..	“.....”
----------------------	----------------

Elementos de la política	Análisis sobre cumplimiento de la política

Considerando todo lo anterior, este capítulo debe identificar fortalezas y debilidades significativas del proceso o subproceso que se está evaluando.

Capítulo III. Aporte al cumplimiento de Objetivos Estratégicos

El presente capítulo analiza el aporte del subproceso para el cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados.

Detalle del proceso/subproceso y sus mecanismos:

Proceso / Subproceso	Descripción	Mecanismos
Gestión Curricular	Considera la pertinencia de los perfiles de egreso, la estructuración de los planes de estudio y la gestión curricular.	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo metodológico de diseño, rediseño y ajuste curricular. - - Modelo metodológico de seguimiento y evaluación curricular. - - Modelo educativo Institucional

Tema Estratégico N°1	Formación Integral del Estudiante.	
Objetivo Estratégicos	Descripción del Objetivo	Análisis sobre el cumplimiento del objetivo
OP3. Mejorar la pertinencia, vigencia y calidad de la oferta académica de Pregrado y Postgrado.	<p>A fin de entregar una oferta académica pertinente, vigente y de calidad, esta debe basarse en los Programas de Desarrollo Regional donde la universidad tiene presencia, estar actualizada con los cambios tecnológicos y socioculturales, y permitir desarrollar no solo las competencias del ámbito disciplinar, si también responsabilidad social, habilidades esenciales y trabajo interdisciplinario como referente regional.</p> <p>Se rediseñarán los programas académicos según la normativa vigente y convergiendo hacia la virtualidad, a través de procesos de autoevaluación, pudiendo generar impacto en la empleabilidad en la cobertura de vacantes y la adecuación hacia el modelo educativo instaurado en la institución.</p>	

Considerando todo lo anterior, a continuación se identifican las siguientes fortalezas y debilidades significativas del subproceso evaluado.



Fortalezas
<p>F-1:</p> <p>F-2:</p>
Debilidades
<p>D-1:</p> <p>D-2:</p>

Capítulo IV. Plan de Mejora

De acuerdo a lo expuesto de forma precedente, en el presente capítulo se definen las acciones de mejora, los responsables y recursos que necesarios para la superación de las debilidades detectadas.

Descripción de la Debilidad	Responsable	Acción de Mejora	Fecha de entrega	Mecanismo de Verificación	Requerimientos			Fuentes de Financiamiento
					Elementos Materiales	Elementos Financieros	Recursos Humanos	

