

# UNAP

UNIVERSIDAD ARTURO PRAT  
DEL ESTADO DE CHILE

## Instructivo de uso de Plataforma de Gestión de la Calidad

Dirección General de Calidad



18 – 11- 2020



## Contenido

1. Introducción .....	3
2. Plataforma de Gestión y Aseguramiento de la Calidad .....	4

## 1. Introducción

La Universidad Arturo Prat establece un sistema denominado ***Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC)***, el cual ha sido diseñado como una herramienta que permite abordar los requerimientos esenciales de un sistema de gestión, lo que considera la capacidad de planificar, organizar, dirigir, controlar, articular y establecer relaciones entre los procesos y actores de la Institución, de manera transversal y multinivel, en una lógica de mejora continua, propendiendo a la adecuación y coherencia de los propósitos y fines declarados por la Institución.

En esta línea, se crea una aplicación denominada ***“Plataforma de Gestión de la Calidad”***, la que permite materializar el SIGAC en un sistema de información a través del Campus UNAP.

## 2. Plataforma de Gestión y Aseguramiento de la Calidad

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 1 Plataforma de Gestión de la Calidad.*

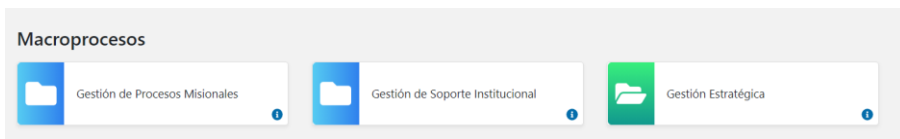


*Fuente: Plataforma de Gestión de la Calidad, Campus UNAP, 2020.*

La **Figura 1** 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**.

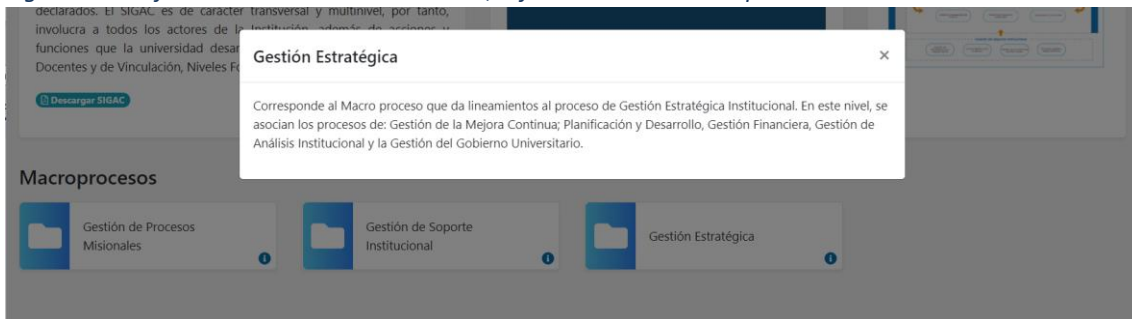
Al pulsar la pestaña **Panel Principal**, en ella se pueden ver 3 secciones: **Descripción, Presentación y Mapa**. En **Descripción** se presenta el objetivo de la Plataforma, en **Presentación** un video explicativo del SIGAC y en **Mapa** el Mapa de Procesos del SIGAC.

**Figura 2 Plataforma de Gestión de la Calidad, Macroprocesos.**



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

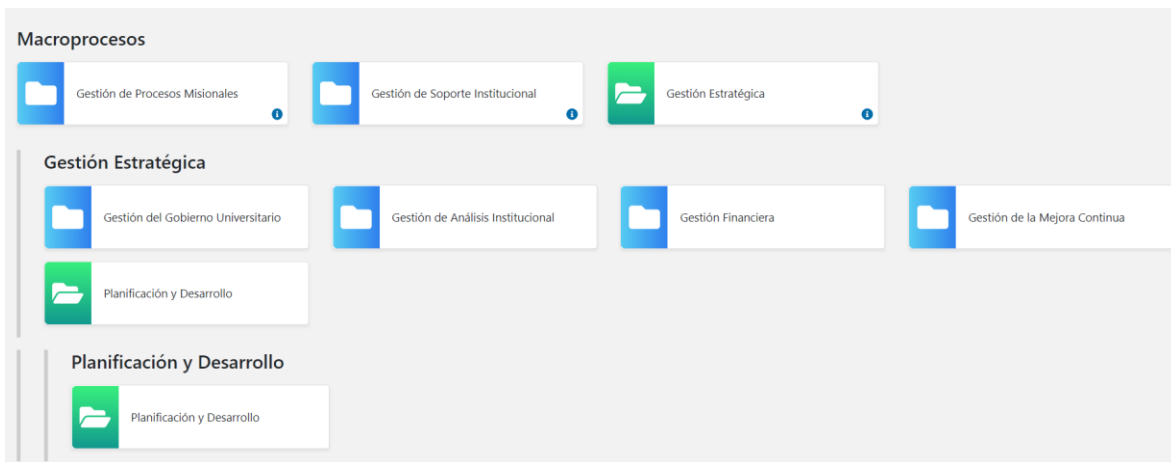
**Figura 3 Plataforma de Gestión de la Calidad, Información del Macroproceso.**



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

En la **Figura 2** se presentan los **Macroprocesos**, en cada casilla existe un símbolo de **información**, el cual contiene la descripción del Macroproceso seleccionado como se puede ver en la **Figura 3**.

**Figura 4 Plataforma de Gestión de la Calidad, Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.**



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

Al seleccionar un **Macroproceso** se despliegan los **Procesos** asociados y al seleccionar un Proceso se despliegan los **Subprocesos** asociados como se puede visualizar en la **Figura 4**.

**Figura 5 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 <a href="#">Descargar</a>  |  Políticas Institucionales <a href="#">Descargar</a>                 |  Actualización PEI 2014-2020 <a href="#">Descargar</a>  |
|  Reglamento Dirección General de Planificación y Desarrollo <a href="#">Descargar</a> |  Despliegue de la Estrategia Institucional <a href="#">Descargar</a> |  Procedimiento de elaboración, control y seguimiento de los programas de desarrollo <a href="#">Descargar</a> |
|  Procedimiento de POAs y PDE <a href="#">Descargar</a>                                |  Actualización procedimiento POAs <a href="#">Descargar</a>          |  |

### 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 <a href="#">Descargar</a> |  Resultados de acreditación o Certificación de carreras y programas <a href="#">Descargar</a> |  Reclamos Plataforma OIRS- UNAP y SERNAC <a href="#">Descargar</a> |
|--|--|---|

### 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 5 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 de las carreras y programas detectadas en sus procesos de acreditación o certificación.

**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.