

**SISTEMA DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD ADVENTISTA DE CHILE**

**CICLO DE CALIDAD**

Dirección de Servicios Estudiantiles

Nombre Encargado:

**Año 2013**

**INTROCUCCIÓN**

Bienvenido a este tercer año de implementación de los ciclos de calidad, para su mayor claridad y buen funcionamiento de esta herramienta necesitamos que tenga en cuenta algunas premisas que presentamos a continuación:

-Toda la información que usted incluya en las tablas de insumo, corresponderá a la realidad de su dirección al final del año 2012, a esta fecha quedará plasmada la información de las tablas para luego ser evaluada en los seguimientos trimestrales del año.

-Todas las fechas que usted establezca para cumplir las metas del plan de trabajo de este ciclo de calidad, deben estar relacionadas con su fecha de logro original comprometidas ya sea en los planes de mejora del informe de autoevaluación 2011, Cuadro de Mando Integral (CMI) de la planificación estratégica 2012-2016 o Recomendaciones de la Agencia de Acreditación Adventista acreditación 2012, en el caso que corresponda.

-El seguimiento de los ciclos será trimestralmente por lo que después de cada uno de estos períodos, deberá convocar a losintegrantes de su dirección, para hacer una evaluación y revisión del plan de trabajo de este ciclo de calidad.

-Una vez actualizado el plan de trabajo de su dirección con el seguimiento trimestral, usted debe enviar su ciclo de calidad al Vicerrector que corresponda, para que junto con los ciclos de las otras direcciones, sean discutidos cada trimestre en una sesión del consejo de la Vicerrectoría correspondiente.

**Las tablas que debe llenar en este ciclo de calidad, son las siguientes:**

1. Desafíos propios de la unidad que quedaron pendientes en el ciclo de calidad del año 2012, para luego incorporarlos en el plan de trabajo 2013.

**(Tabla N°1)**

1. Planes de mejora del informe de autoevaluación institucional 2011, que son de responsabilidad de la direccióny evaluar el nivel de logro. **(Tabla Nº2)**
2. Metas del cuadro de mando integral de la planificación estratégica 2012-2016, donde figuran la direccióncomo responsables de estrategia o como fuente de información e identificar el nivel de logro. **(Tabla Nº3)**
3. Análisis FODA de la dirección. **(Tabla Nº4)**
4. Plan de trabajo de la dirección para el año 2013. **(Tabla Nº5)**
5. Seguimiento trimestral del Plan de trabajo de la dirección. **(Tabla N°6)**

**DIAGRAMA DE ORIENTACIÓN PARA EL USUARIO**

**INPUT**

**INSUMOS PARA LA AUTOEVALUACIÓN**

**TABLA N°1: DESAFIOS PROPIOS DE LA DIRECCIÓNQUE QUEDARON PENDIENTES EN EL CICLO DE CALIDAD DEL AÑO 2012.**

\*Estos desafíos deben estar enumerados en las debilidades del FODA para que pasen a ser parte de su plan de trabajo 2013.

|  |  |
| --- | --- |
| **Desafíos propios de la unidad, que quedaron pendientes el 2012.** | **Meta propuesta para el 2013** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**\*Agregue las filas que le sean necesarias**

**TABLA N°2: PLANES DE MEJORA INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011**

Indique el nivel de logro considerando: Logrado (L), Medianamente logrado (ML), No logrado (NL)

\*Los aspectos a mejorar medianamente logrados y no logrados deben estar enumerados en las debilidades del FODA para que pasen a ser parte de su plan de trabajo 2013.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspecto a Mejorar | Acciones | Metas | Indicador de Logro | Plazo | Nivel de Logro |
| Evaluación permanente para fortalecer el Sistema de Control y Aseguramiento de la Calidad para la instalación de una cultura de Calidad | Realizar el seguimiento de la instalación del SCAC | Una reunión mensual realizada, de revisión del plan propuesto por unidad | N° de reuniones de revisión realizada | Mensual |  |
| Mejorar las tasas de retención y titulación | Entregar alternativas de solución para los alumnos, según las causas de discontinuidad | Comunicación permanente (telefónica, correo electrónico u otro medio) con a lo menos el 90% de los alumnos que han discontinuado sus estudios para entregar de alternativas | % de alumnos comunicados y que han recibido alternativas de solución | A un mes de iniciado el semestre |  |
| Difusión del sistema de becas y oportunidades de autofinanciamiento con el alumnado | Realizar reuniones de socialización del sistema de becas y las formas de optar | A lo menos una reunión por semestre con el alumnado para informar los sistemas de becas de la Institución | N° de reuniones de socialización | Octubre de 2011 |  |
| Publicar sistema de becas en lugares públicos del campus y en la página web | Publicadas durante todo el año las becas existentes en lugares públicos del campus y en la página web | Publicación realizada | Desde marzo del año 2011 |  |

**TABLA N°3: CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2012-2016**

Indique el nivel de logro, considerando: Logrado (L), Medianamente logrado (ML), No logrado (NL)

\*Debe tomar en cuenta las fechas estipuladas en el Cuadro de Mando Integral, para evaluar el cumplimiento de las metas y ver su contexto.

\*Las metas medianamente logradas y no logradas deben estar enumeradas en las debilidades del FODA para que pasen a ser parte de su plan de trabajo 2013.

|  |  |
| --- | --- |
| **Metas** | **Nivel de logro(L,ML,NL)** |
| Fuente: Establecer una escuela permanente de preparación para alumnos de intercambio, “Misioneros Voluntarios”, a partir del año 2012. (vinculada a indicador N°205) |  |
| Fuente: Facilitar la entrega y difundir los servicios de tarjeta nacional de estudiantes universitarios (TNE) y de la tarjeta universitaria inteligente (TUI), al 100% de los alumnos, a partir de marzo 2012.(vinculada a indicador N°207) |  |

**PROCESO**

**ANÁLISIS FODA**

**TABLA N°4: ANÁLISIS FODA**

Considerando lo consignado en las tablas anteriores, **enumere** las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). No olvide **enumerar** para mantener un orden lógico en el plan de trabajo que viene a continuación.

|  |  |
| --- | --- |
| **MEDIO INTERNO**  (Las fortalezas y debilidades corresponden a los aspectos internos que pueden generar una ventaja o desventaja competitiva de la unidad) | |
| **FORTALEZAS**  (Concordantes con los aspectos logrados identificados en las tablas anteriores y fortalezas propias de su unidad, que usted visualice.) | **DEBILIDADES**  (Deben basarse en todos aquellos aspectos medianamente logrados o no logrados, identificados en las tablas anteriores) |
|  | **Enumere las debilidades identificadas en la tabla N°1: DESAFIOS PROPIOS DE LA UNIDAD (DPU).**  1-  2-  3-… |
| **Enumere correlativamente las debilidades identificadas en la tabla N°2: PLANES DE MEJORA INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011 (PIA).**  4-  -  -… |
| **Enumere correlativamente las debilidades identificadas en la tabla N°3: CUADRO DE MANDO INTEGRAL, PLANIFICACIÓN ESTRATÉTICA 2012-2016 (CMI).**  -  -  -… |

|  |  |
| --- | --- |
| **MEDIO EXTERNO**  (Las oportunidades y amenazas son circunstancias externas que pueden contribuir al éxito o atentar contra el logro de los propósitos de la unidad) | |
| **OPORTUNIDADES** | **AMENAZAS** |
|  |  |

**OUTPUT**

**PLAN DE TRABAJO**

**SEGUIMIENTO TRIMESTRAL**

**TABLA N°5: PLAN DE TRABAJO 2013 DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ESTUDIANTILES**

En este plan se deben considerar todos los aspectos débiles identificados en el FODA, más algunos desafíos propios de la unidad y este plan debe ser la carta de navegación de la dirección para el año 2013.

\*No olvide mantener el **número correlativo** del análisis FODA

\*Debe considerar que el **presupuesto** que usted establezca en este plan debe presentarlo a su jefe directo para ser considerado en el presupuesto institucional.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspecto a mejorar** | **Meta** | **Acciones** | **Indicador de Logro** | **Plazo** | **Responsable** | **Presupuesto estimado** |
| **Aspectos a mejorar según debilidades de los desafíos propios de la unidad (DPU)** | | | | | | |
| - |  |  |  |  |  |  |
| - |  |  |  |  |  |  |
| -… |  |  |  |  |  |  |
| **Aspecto a mejorar** | **Meta** | **Acciones** | **Indicador de Logro** | **Plazo** | **Responsable** | **Presupuesto estimado** |
| **Aspectos a mejorar según debilidades de los planes de mejora (PIA)** | | | | | | |
| - |  |  |  |  |  |  |
| - |  |  |  |  |  |  |
| -… |  |  |  |  |  |  |
| **Aspecto a mejorar** | **Meta** | **Acciones** | **Indicador de Logro** | **Plazo** | **Responsable** | **Presupuesto estimado** |
| **Aspectos a mejorar según debilidades del Cuadro de Mando Integral (CMI)** | | | | | | |
| - |  |  |  |  |  |  |
| - |  |  |  |  |  |  |
| -… |  |  |  |  |  |  |

**\*Agregue las filas que le sean necesarias**

**CALENDARIO DE SEGUIMIENTO DE LOS CICLOS DE CALIDAD 2013**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHAS** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLES** |
| Miércoles 27 de Marzo | Seguimiento del 1° trimestre del ciclo de calidad | -Directores de carreras  -Directores de unidades |
| Miércoles 03 de Abril | Seguimiento del 1° trimestre del ciclo de calidad | -Decanos |
| Miércoles 10 de Abril | Seguimiento del 1° trimestre del ciclo de calidad | -Vicerrectores  -Secretaria General |
| Miércoles 26 de Junio | Seguimiento del 2° trimestre del ciclo de calidad | -Directores de carreras  -Directores de unidades |
| Miércoles 03 de Julio | Seguimiento del 2° trimestre del ciclo de calidad | -Decanos |
| Miércoles 10 de Julio | Seguimiento del 2° trimestre del ciclo de calidad | -Vicerrectores  -Secretaria General |
| **Miércoles 31 de Julio** | **1° consejo de calidad del año 2013** | **-Rector**  **-Vicerrectores**  **-Secretaria General** |
| Miércoles 25 de Septiembre | Seguimiento del 3° trimestre del ciclo de calidad | -Directores de carreras  -Directores de unidades |
| Miércoles 02 de Octubre | Seguimiento 3°trimestre del ciclo de calidad | -Decanos |
| Miércoles 09 de Octubre | Seguimiento 3° trimestre del ciclo de calidad | -Vicerrectores  -Secretaria General |
| Miércoles 27 de Noviembre | Seguimiento 4° trimestre del ciclo de calidad | -Directores de carreras  -Directores de unidades |
| Miércoles 04 de Diciembre | Seguimiento 4° trimestre del ciclo de calidad | -Decanos |
| Miércoles 11 de Diciembre | Seguimiento 4° trimestre del ciclo de calidad | -Vicerrectores  -Secretaria General |
| **19 Diciembre de 2013** | **Consejo de calidad** | **-Rector**  **-Vicerrectores**  **-Secretaria General** |

**TABLA N°6: SEGUIMIENTO PLAN DE TRABAJOAÑO 2013**

Debe registrar trimestralmente el seguimiento del plan de trabajo anual y especificar cuáles son las evidencias que respaldan el resultado.

\*No olvide mantener el **número correlativo**del plan de trabajo para establecer las relaciones de origen y resultado del aspecto a mejorar.

\*Es necesario que mantenga la sigla correspondiente para hacer seguimiento del avance de los aspectos que contempla cada tabla.

**1º Trimestre**

**Enero-Marzo de 2013**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número y Sigla del insumo de procedencia del aspecto a mejorar** | **Aspecto a Mejorar** | **Meta** | **Detalle del Logro de las Metas:**  **-Logrado**  **-Medianamente**  **logrado**  **-No logrado** | **Especificar cuál es la evidencia de respaldo** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**\*Agregue las filas que le sean necesarias**

**2º Trimestre**

**Abril-Junio de 2013**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número y Sigla del insumo de procedencia del aspecto a mejorar** | **Aspecto a Mejorar** | **Meta** | **Detalle del Logro de las Metas:**  **-Logrado**  **-Medianamente**  **logrado**  **-No logrado** | **Especificar cuál es la evidencia de respaldo** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**\*Agregue las filas que le sean necesarias**

**3º Trimestre**

**Julio-Septiembre 2013**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número y Sigla del insumo de procedencia del aspecto a mejorar** | **Aspecto a Mejorar** | **Meta** | **Detalle del Logro de las Metas:**  **-Logrado**  **-Medianamente**  **logrado**  **-No logrado** | **Especificar cuál es la evidencia de respaldo** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**\*Agregue las filas que le sean necesarias**

**4º Trimestre**

**Octubre-Diciembre 2013**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número y Sigla del insumo de procedencia del aspecto a mejorar** | **Aspecto a Mejorar** | **Meta** | **Detalle del Logro de las Metas:**  **-Logrado**  **-Medianamente**  **logrado**  **-No logrado** | **Especificar cuál es la evidencia de respaldo** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**\*Agregue las filas que le sean necesarias**

**CARTA GANTT PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN DE TRABAJO 2013.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Acciones | Enero | | | | | Febrero | | | | Marzo | | | | Abril | | | | Mayo | | | | | Junio | | | | Julio | | | | | Agosto | | | | Septiembre | | | | Octubre | | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |