Universidad Andrés Bello | saic SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO PLANES DE EFECTIVIDAD DE LA EXPERIENCIA ESTUDIANTIL

EL PRESENTE DOCUMENTO HA SIDO DESARROLLADO PARA USO EXCLUSIVO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO QUIENES DEBERÁN MANTENER ESTRICTA RESERVA FRENTE A TERCEROS RESPECTO DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, EN CONSECUENCIA, UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO, NO ASUME RESPONSABILIDADES RESPECTO DE SU USO INADECUADO Y/O POR PERSONAS NO AUTORIZADAS.

ÍNDICE O CONTENIDO

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS 3

3. ROLES / RESPONSABLES 3

4. ELEMENTOS DE ENTRADA 3

5. PROCESO DE PLANES DE EFECTIVIDAD DE LA EXPERIENCIA ESTUDIANTIL 4

5.1 DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES PROCESO DE PLANES DE EFECTIVIDAD DE LA EXPERIENCIA ESTUDIANTIL 4

5.2 DIAGRAMA PROCESO SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE PLANES DE EFECTIVIDAD DE LA EXPERIENCIA ESTUDIANTIL NPS – CONSULTA UNAB 6

6. ELEMENTOS DE SALIDA 8

7. INDICADORES DE PROCESO 8

8. REGISTROS 9

9. PROTOCOLIZACIÓN 9

10. CONTROL DE CAMBIOS 9

1. OBJETIVO

El proceso Planes de Efectividad de la Experiencia Estudiantil tiene por finalidad controlar y evaluar las acciones que definen las distintas unidades académicas y administrativas de la institución a partir de los resultados de las encuestas realizadas en la UNAB.

El presente procedimiento, por ende, tiene por finalidad generar, monitorear y evaluar la realización de acciones tendientes a superar las debilidades detectadas a partir de los instrumentos de recolección de información mencionados previamente. Para tales efectos, se apoya de un Sistema SharePoint.

2. ALCANCE Y GRUPOS DE INTERÉS – PARTES INTERESADAS

El proceso tributa al Macro Proceso de Gestión de Calidad de carácter estratégico en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad definido por la Universidad Andrés Bello.

Los grupos de interés involucrados son todos los actores relevantes internos.

3. ROLES / RESPONSABLES

Rol	Responsabilidad
Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil Universidad Andrés Bello	Enviar resultados de encuestas sobre la efectividad de la experiencia estudiantil. Revisar borrador de plan de acción Aprobar plan de acción Recibir, revisar y cerrar el avance del plan de acción en sistema Ingresar comentarios por cada debilidad Comunicar a estudiantes las mejoras implementadas Presentar a comité de rectoría Cargar acta Ejecutar y notificar cierre del plan
Director de escuela/ carrera/Programa/Director de Campus/Unidad ejecutora Universidad Andrés Bello	Elaborar o modificar borrador de plan de acción Gestionar y coordinar la ejecución de las acciones planificadas Cargar en sistema avances del plan de acción Recibir y responder comentarios
Director de aseguramiento de la Calidad de Facultad/ Director de Administración y Operación Universidad Andrés Bello	Ingresar plan de acción al sistema Realizar inducción Realizar seguimiento al plan Presentar comité de facultad/campus

4. ELEMENTOS DE ENTRADA

Nombre documento	Origen
Resultados Consulta UNAB	Proceso Gestión de la Percepción de las partes interesadas
Resultados NPS	Proceso Gestión de la Percepción de las partes interesadas

5. PROCESO DE PLANES DE EFECTIVIDAD DE LA EXPERIENCIA ESTUDIANTIL

5.1 Descripción Actividades Proceso de Planes de Efectividad de la Experiencia Estudiantil

1. Enviar debilidades de encuestas sobre Efectividad de la Experiencia Estudiantil

La unidad ejecutora que debe realizar el Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil (carreras, campus, unidades administrativas) recibe los resultados de la encuesta del período anterior, de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de la Percepción.

2. Elaborar o modificar Borrador Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil

La unidad ejecutora, a través de su Director(a) de Escuela/Carrera/Programa/Campus, debe generar una propuesta de Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil, incorporando acciones y evidencia a las debilidades detectadas a partir de los resultados de las encuestas del período anterior. Las debilidades se pueden definir a partir de uno o más de los siguientes criterios:

- Respuestas con menor porcentaje de respuestas favorables
- Respuestas que tuvieron una baja en el porcentaje de respuestas favorables en comparación a período anterior
- Respuestas críticas para alguna Facultad, Escuela, Carrera o Programa
- Respuestas asociadas a temáticas contingentes

3. Revisar Borrador Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil

El Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil recibe y revisa el Borrador del Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil, aprobándolo o levantando observaciones solicitando cambios al Director de Escuela/Carrera/Programa/Campus.

4. Aprobar Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil

Luego del ajuste, si se hubiera requerido, el Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil aprueba el Borrador del Plan de acción vía correo electrónico.

5. Ingresar Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil al Sistema

El Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad/Director de Administración y Operación carga el Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil en sistema, generando una notificación automática de su publicación.

6. Realizar Inducción

El Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad/Director de Administración y Operación realiza inducción al encargado del Plan que es el Director de Carrera/Escuela/Campus. Esta inducción, puede ser en una reunión, Consejo de Facultad, Consejo de Escuela, Comité de Campus, o un tutorial generado en TEAMS.

7. ***Ejecutar y Cargar en Sistema avances del Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil***

El Director de Escuela/Carrera/Programa/Campus debe coordinar la ejecución de las acciones comprometidas y cargar el avance en el sistema para el cierre del plan.

8. ***Realizar seguimiento al plan***

El Director de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad/Director de Administración y Operación realiza el seguimiento a los planes, es decir, revisar periódicamente el avance en el cumplimiento de las acciones identificadas. Eventualmente, el Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil puede pedir un informe de avance a medio tiempo.

9. ***Cerrar y revisar avance del Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil***

Antes de cumplir el año, el Comité de Experiencia Estudiantil y Calidad habilita y revisa el avance del Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil evaluando, según escala de medición de porcentajes, los avances de las actividades según las evidencias, ingresando comentarios por cada debilidad.

10. ***Recibir y Responder Comentarios***

Si no hay conformidad de 100% de acciones realizadas, el Director de Escuela/Carrera/Programa/Campus recibe y responde los comentarios realizados por el Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil, según evaluación, adjuntando la evidencia complementaria a cada debilidad de requerirlo.

11. ***Recibir avance y cerrar Sistema***

El Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil revisa la evidencia complementaría, incorporando comentarios de ser necesarios.

12. ***Ingresar Comentario por cada debilidad cuando corresponda***

Si hay comentarios por parte del Director de Escuela/Carrera/Programa/Campus, se ingresa comentario adicional por cada debilidad inicialmente rechazada cuando corresponda.

13. ***Comunicar a estudiantes mejoras implementadas***

El Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil comunica a los estudiantes las mejoras implementadas, principalmente las relacionadas con las debilidades identificadas en los planes.

14. ***Presentar a comité de Rectoría***

El Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil presenta a Comité de Rectoría resultados y avances de los planes de efectividad de la experiencia estudiantil.

15. ***Presentar comité de facultad/campus***

El Director de Aseguramiento de la Calidad de Facultad/Director de Administración y Operación presenta los resultados del Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil a Consejo de facultad/Comité de campus, en el cual según defina comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil, pueden ingresar más invitados a participar.

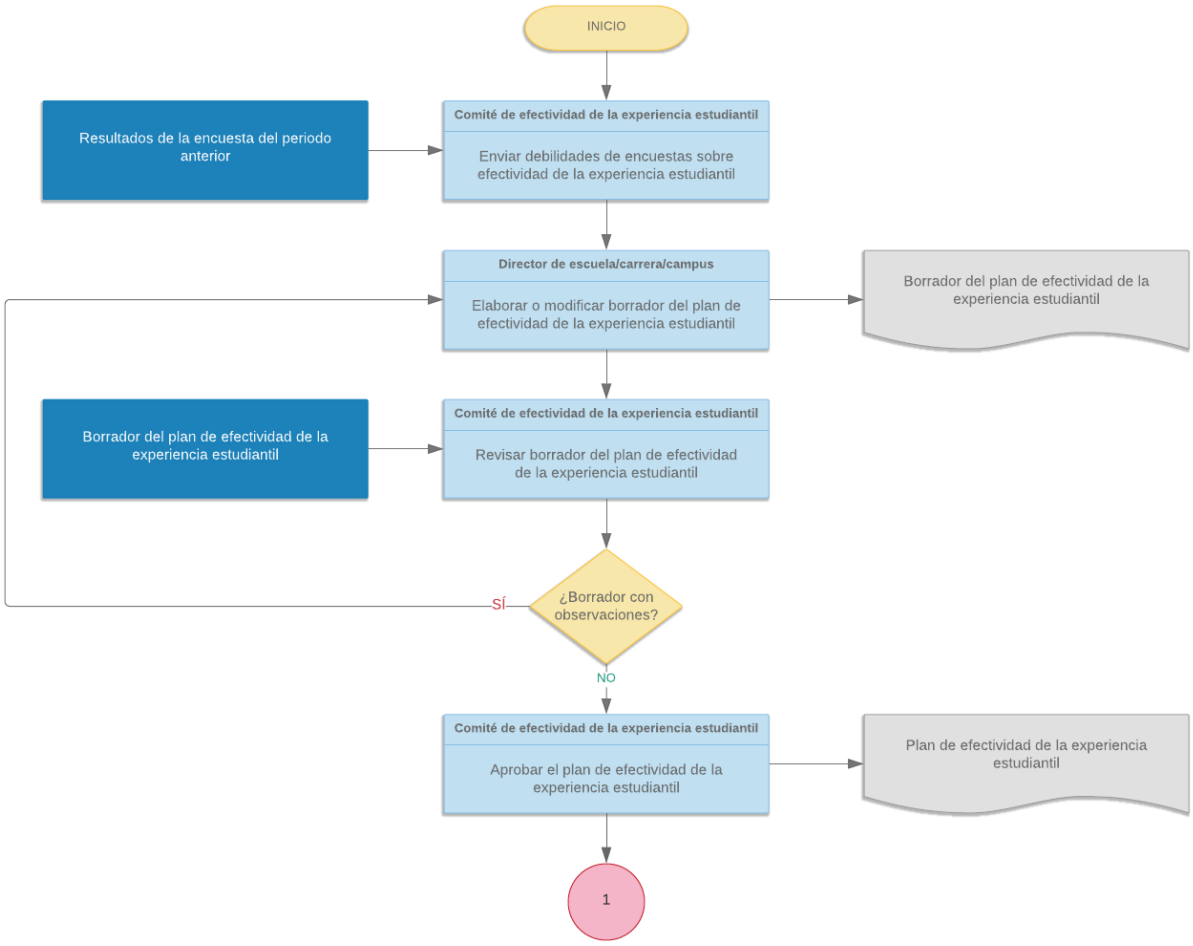
16. Cargar acta

El Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil sube el acta de la presentación a la plataforma y solicita cierre del proceso.

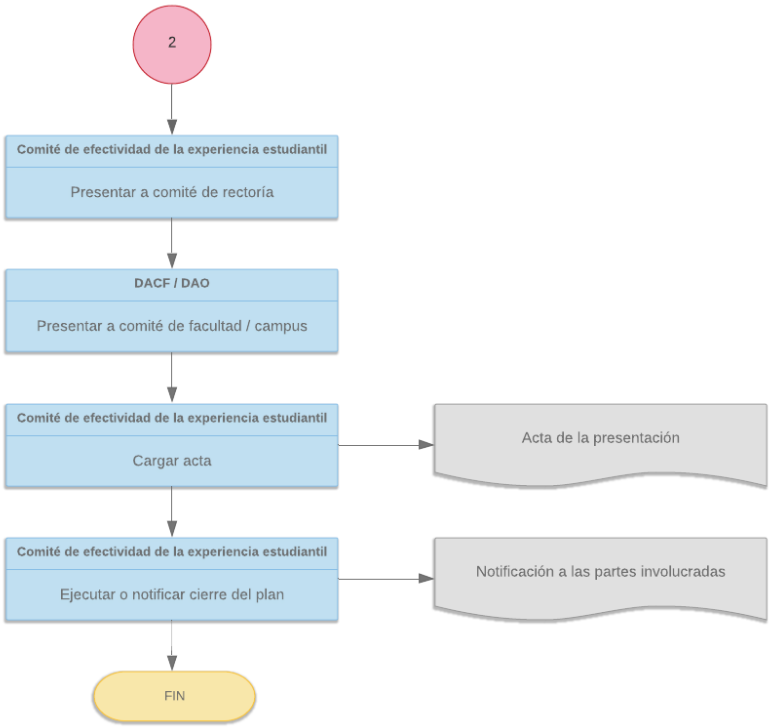
17. Ejecutar y notifica cierre del plan

El Comité de Efectividad de la Experiencia Estudiantil cierra el Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil anual, con notificación automática a las partes involucradas.

5.2 Diagrama Proceso Seguimiento y Monitoreo de Planes de Efectividad de la Experiencia Estudiantil NPS – Consulta UNAB



1
Plan de efectividad de la experiencia estudiantil
DACF / DAO
Ingresar plan de efectividad de la experiencia estudiantil al sistema
DACF / DAO
Realizar inducción
Avances del plan de efectividad de la experiencia estudiantil
Director de escuela/carrera/campus
Cargar en sistema avances del plan de efectividad de la experiencia estudiantil
DACF / DAO
Realizar seguimiento al plan
Comité de efectividad de la experiencia estudiantil
Cerrar y revisar avance del plan de efectividad de la experiencia estudiantil
¿Se cumplió con el plan?
SÍ
NO
Evidencia complementaria
Director de escuela/carrera/campus
Recibir y responder comentarios
Comité de efectividad de la experiencia estudiantil
Recibir avance y cerrar sistema
Comité de efectividad de la experiencia estudiantil
Ingresar comentario por cada debilidad cuando corresponda
Comentario adicional por cada debilidad inicialmente rechazada
Comité de efectividad de la experiencia estudiantil
Comunicar a estudiantes mejoras implementadas
2



6. ELEMENTOS DE SALIDA

Nombre	Volumen
Plan de Efectividad de la experiencia estudiantil evaluado	1/unidad ejecutora
Acta Comité de Rectoría	1/anual
Presentación resultados	1/Facultad o campus

7. INDICADORES DE PROCESO

- ✓ Número de acciones implementadas.
- ✓ Cumplimiento planes anuales.
- ✓ Aumento de porcentaje de respuestas favorables.

8. REGISTROS

- Plan de Efectividad de la Experiencia Estudiantil y Evidencias

9. PROTOCOLIZACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Diego Baeza de la Hera *Director de Procesos* *Vicerrectoría Económica*	***Luis Aguilar Gallardo*** *Director del SAIC* *Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad*	***Carmen Gloria Jiménez Bucarey*** *Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad*

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado	Descripción del Cambio
1	20-08-2020	Carlos Rojas Diego Baeza Juan Díaz Luis Aguilar Yazmín Florez Enrique Castillo	Primera versión del documento
2	15-10-2021	Diego Baeza Luis Aguilar Yazmín Florez	Priorización de registros
3	22-09-2023	Luis Aguilar Miguel Mora	Actualización de objetivos y partes interesadas