



ESCUELA DE CONTADORES AUDITORES DE SANTIAGO
INSTITUTO PROFESIONAL

“AUDITORÍA ACADÉMICA”

Trabajo correspondiente a la 2ª fase
del Seminario de Titulación.

Nota: 7.1

Seminario N° 49
Semestre Primavera 2006

Profesor Guía:

Edgardo Guzmán Lobos

Integrantes:

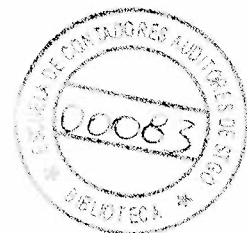
Maricela Aránguiz

Paulina Arriagada

Victoria Goas

Luz Reyes

Evelyn Salas



Santiago, 11 de Enero de 2007

INDICE

Agradecimientos.....	4
Prólogo.....	5
Introducción.....	6
CAPÍTULO 1.....	7
Visión General de las Instituciones de Educación Superior.....	8
Organigrama de una Unidad Académica.....	9
1. Unidad Académica.....	10
1.1 Descripción	
1.2 Misión	
1.3 Objetivos	
1.4 Funciones/Responsabilidades.....	11
1.5 Políticas	
2. Sub-Unidad Académica.....	12
2.1 Coordinación de Asuntos Estudiantiles	
2.1.1 Descripción	
2.1.2 Objetivos	
2.1.3 Funciones/Responsabilidades	
2.1.4 Políticas	
2.2 Coordinación Docente.....	13
2.2.1 Descripción	
2.2.2 Objetivos	
2.2.3 Funciones	
2.2.4 Políticas	
2.3 Coordinación de Admisión y Difusión	14
2.3.1 Descripción	
2.3.2 Objetivos	
2.3.3 Funciones/Responsabilidades	
2.3.4 Políticas	
3. Áreas Operativas Académicas.....	15
3.1 Seminario	
3.1.1 Objetivos	
3.1.2 Funciones/responsabilidades.....	16
3.1.3 Políticas	
3.2 Control Operativo	
3.2.1 Objetivo	
3.2.2 Funciones/Responsabilidades	
3.3 Control Académico	
3.3.1 Objetivo	
3.3.2 Funciones/Responsabilidades	
4. Áreas de apoyo	
4.1 Recepción	
4.1.1 Objetivos	
4.1.2 Funciones/Responsabilidades.....	17
4.2 Biblioteca	

4.2.1	Objetivos	
4.2.2	Funciones/Responsabilidades	
4.3	Deporte	
4.3.1	Objetivos	
4.3.2	Funciones/Responsabilidades	
4.4	Auxiliares.....	18
4.4.1	Objetivos	
4.4.2	Funciones/Responsabilidades	
	Procesos de una Unidad Académica.....	19
	Descripción de los Procesos.....	20
	Procesos de una Unidad Académica.....	25
	CAPÍTULO 2.....	28
	Modelos/Enfoques.....	29
I	Enfoques Nacionales.....	30
II	Enfoques Internacionales.....	35
III	Enfoque Propuesto.....	45
	Introducción a la Auditoría Académica.....	48
	CAPÍTULO 3.....	52
	Propuesta Modelo Auditoría Académica.....	53
	Evaluación del Riesgo Inherente y riesgo de Control Evaluado en el Ambiente de Control.....	60
	Conclusiones.....	65
	Bibliografía.....	66
	Anexos.....	67
	Anexos 1.....	68
	Anexos 2.....	70
	Anexos 3.....	71

Agradecimientos

Como grupo de trabajo, queremos compartir y brindar nuestros más sinceros agradecimientos a todos quienes de forma directa e indirecta nos han apoyado en el transcurso de nuestra carrera profesional, en especial a nuestras familias, amigos y compañeros; los que incondicionalmente han estado apoyándonos para lograr una meta, la cual se hace cada vez más próxima y patente. También queremos agradecer y distinguir a don Edgardo Guzmán Lobos, quien con sus sugerencias, ideas, enseñanza, ha sido un pilar fundamental en el planteamiento y desarrollo de este trabajo.

Prólogo

Los principales objetivos en la elaboración de la tesis es investigar, comprender, describir y desarrollar de la mejor forma y simplicidad posible la Auditoría Académica y los diferentes mecanismos, enfoques aplicados al tema.

La importancia de la Auditoría Académica es la confiabilidad entregada al público en general sobre la calidad educacional, haciendo público las evaluaciones, de los estándares mínimos exigidos. Además entrega la posibilidad de desarrollar otro campo laboral beneficiando a Contadores Públicos/Audidores, como también a personas idóneas calificadas en medir la calidad de la docencia impartida por Instituciones de Educación Superior.

Teniendo en consideración la calificación y conocimientos profesionales exigidos en la evaluación a la calidad educacional, y además la nula literatura normativa al respecto por ser una rama emergente de la auditoría, nos ha limitado como grupo seminarista en su aplicación y desarrollo práctico, advirtiendo de esta manera las dificultades para enfrentar el tema asignado.

Para resolver estas limitaciones propondremos la Auditoría Académica enfocada en "Auditoría del Sistema de Control Interno Académico" basado en el modelo COSO, este enfoque que si bien, no tiene relación directa con la calidad educacional; comprende la evaluación de la pertinencia y efectividad de los sistemas y procesos que interactúan para entregar un buen servicio a sus usuarios.

Introducción

El trabajo a efectuar cuya tema es la "Auditoría Académica"; se divide en 3 partes fundamentales:

1° Descripción de una Unidad Académica, si bien no existe una definición formal al respecto, hemos concluido que *es una organización funcional de una Institución de Educación Superior que tiene una misión que cumplir objetivos que alcanzar y procesos y funciones bien definidos para hacerlo*. Dicha Unidad tiene una misión que cumplir, objetivos que alcanzar, procesos y funciones bien definidos. Esta área es de vital importancia en el funcionamiento y logro de los objetivos de una Institución de Educación, guiada principalmente con el propósito de coordinar las relaciones docente-alumnado-Institución. La estructura administrativa de esta varía, de acuerdo a los propios requerimientos de la institución, para brindar un mejor servicio de forma continua y efectiva.

2° Enfoque para la Auditoría Académica, tiene por finalidad dar a conocer los enfoques/ modelos aplicados en la obtención de calidad educacional.

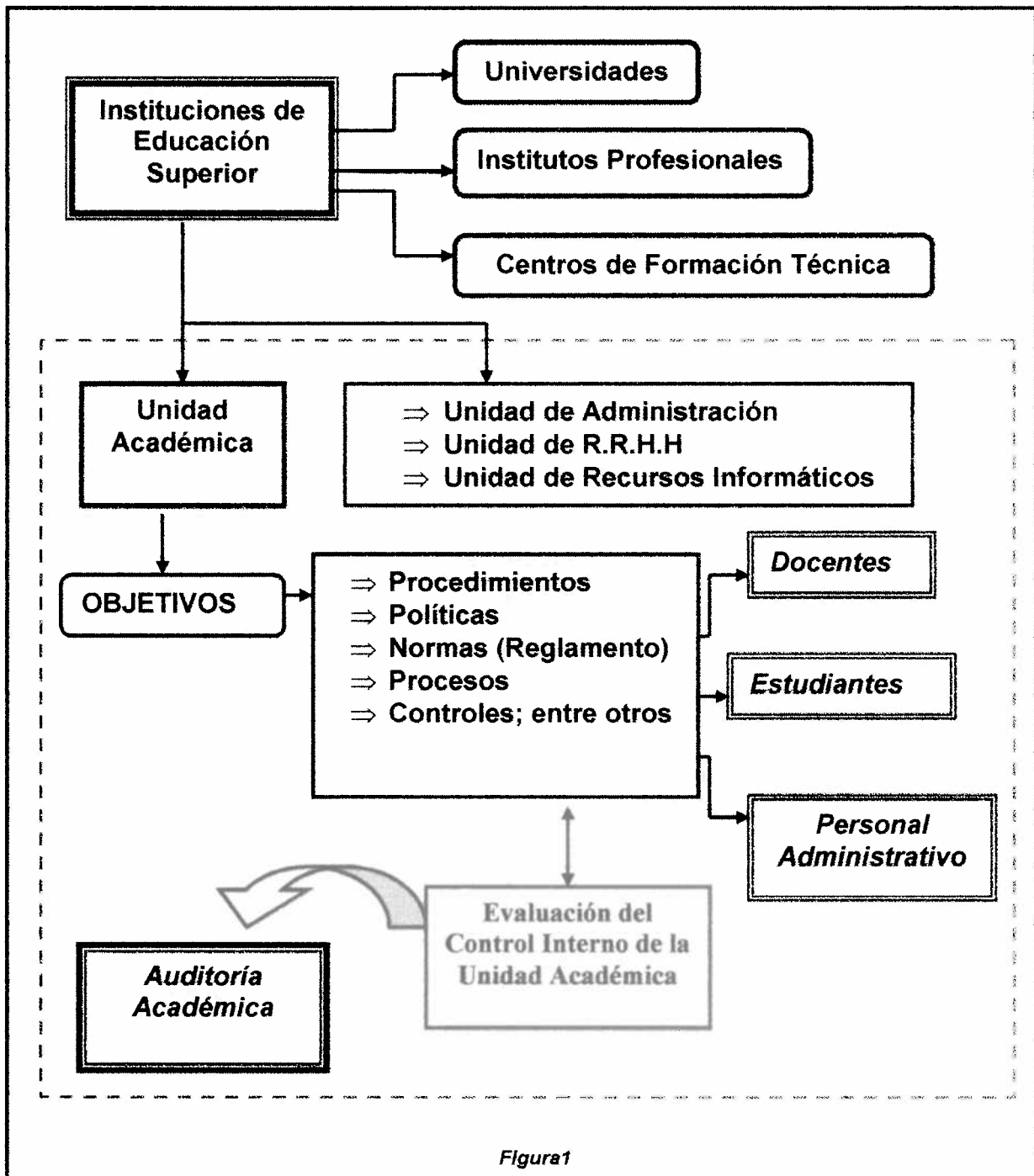
3° Proposición de un modelo para efectuar una Auditoría Académica. Esta proposición se efectuará a la luz de un cambio conceptual, ya que muchas veces las personas en general estiman que la auditoria acreditación o es sólo acreditación o es la evaluación global a Establecimientos de Educación Superior.

CAPÍTULO 1

Objetivos: Describir una Unidad Académica

Visión General de las Instituciones de Educación Superior

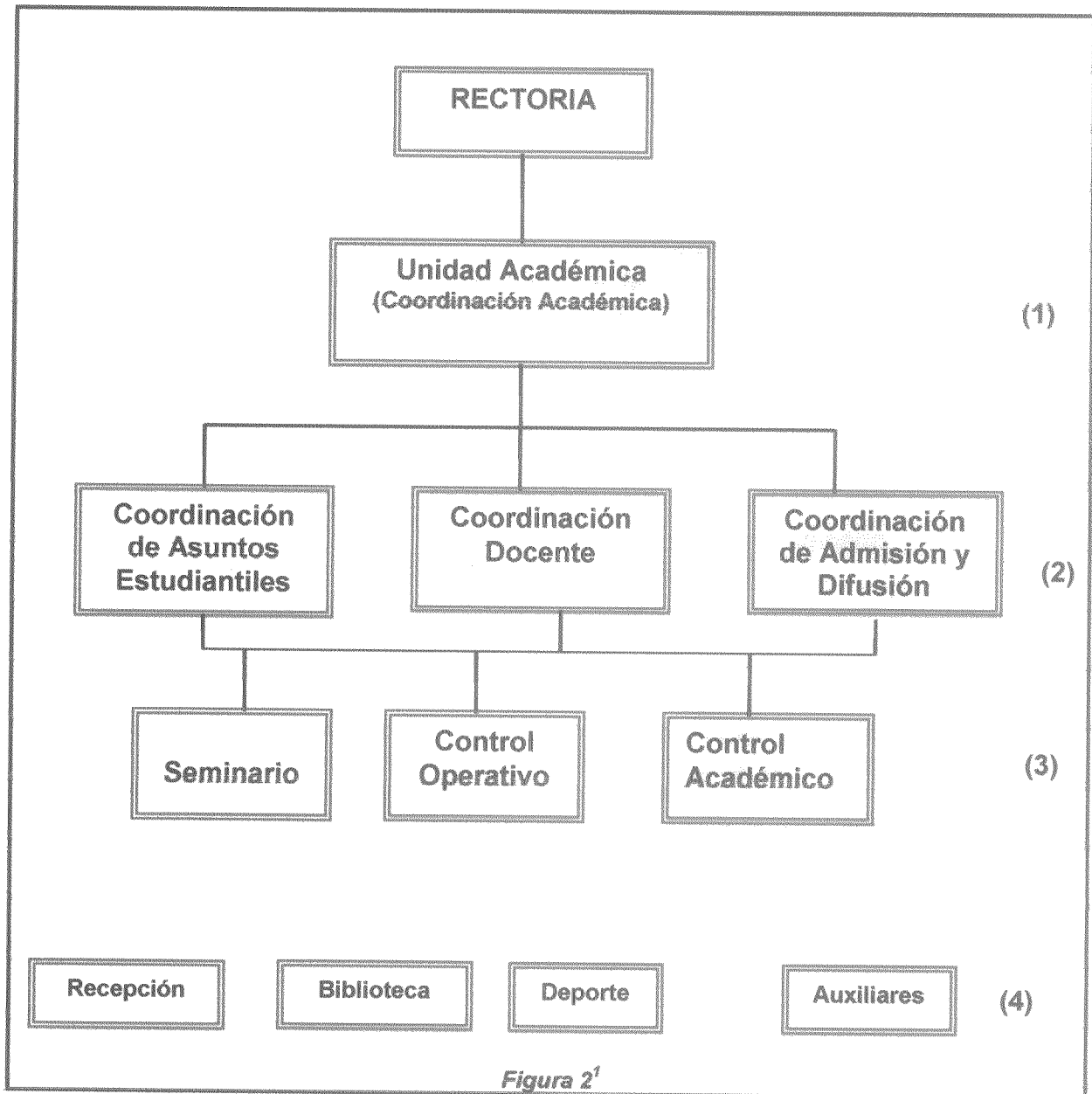
A continuación se presenta la visión General de Instituciones de Educación Superior, mediante la siguiente figura.



Las Instituciones de Educación Superior, sean estas Universidades, Institutos Profesionales, Centro de Formación Técnica; conforman una estructura compleja, comparable con cualquier organización con fines de lucro ya que como cualquier entidad, estas poseen personas, infraestructura y sistemas de información. De esto se desprende que ellas poseen áreas llamada(s) Unidad(es) Académica(s) que van en directa relación con su negocio; la Educación. En términos generales, cada una de estas Instituciones educacionales, tienen objetivos y para llevarlos a cabo deben implantar, establecer e identificar procedimientos, políticas, normas, procesos y controles, aplicables principalmente a Estudiantes, Docentes y personal administrativo. Para llevar con éxito lo anterior, es imprescindible contar con un sistema de control interno y evaluar periódicamente, desde este punto de vista la(s) Unidad(es) Académica(s), mediante una nueva rama de la Auditoría; la Auditoría Académica.

Organigrama de una Unidad Académica

Mediante la siguiente figura se muestra la estructura administrativa tipo para las Instituciones de Educación Superior.



¹ (1) Unidad Académica. Esta unidad depende directamente de Rectoría y coordina a la Sub-Unidad Académica.

(2) Sub-Unidad Académica. Compuesta por Coordinación de Asuntos Estudiantiles, Coordinación Docente y Coordinación de Admisión y Difusión respectivamente.

(3) Áreas Operativas Académicas. Compuesta por: Seminario, Control Operativo y Control Académico respectivamente.

(4) Áreas de Apoyo Académico. Compuesta por: Recepción, Biblioteca, Deporte, Auxiliares y Tesorería respectivamente.

1. Unidad Académica (Coordinación Académica)

1.1 Descripción:

Una unidad académica es un área de vital importancia en el funcionamiento y logro de los objetivos de una Institución de Educación Superior, guiada principalmente con el propósito de coordinar los procesos relacionados con el propio servicio de educación, evaluación, promoción ; entre otras.

1.2 Misión:

"Brindar atención a los alumnos, coordinando las actividades docentes tendientes a cumplir con los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo desde que el alumnado comienza la vida estudiantil académica hasta que este egrese y se titulen; en consecuencia que la unidad académica sirva de hilo conductor de la gestión administrativa del alumno a lo largo de su vida académica".

De esto se desprende que la Unidad Académica:

- Coloca como principal foco de atención a los alumnos.
- Seguimiento continuo de el desempeño académico del alumnado.
- Coordinación con las sub-unidades dependientes de ella.
- Coordinación de la relación docentes-alumnado.
- Determinación del programa acorde a la carrera profesional, con su respetiva evaluación y actualización respecto a los requerimientos y demandas del alumnado y del mercado.
- Se preocupa del crecimiento intelectual y de formación a través de los recursos puestos a disposición de los alumnos, sean estos doctrinales, de formación académica, de esparcimiento y de acceso a la información.
- Preocupación continua de los docentes que ayudan el en proceso de formación del alumnado.

1.3 Objetivos

Dentro de sus principales objetivos tenemos:

- Crear, evaluar y actualizar el plan de estudios.
- Velar por el cumplimiento de las cátedras impartidas respecto sus respectivos programas.²
- Coordinarse de manera proactiva con las demás unidades dependientes de ella.
- Establecer controles respecto al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la Institución.
- Definición y seguimiento del cumplimiento del reglamento académico.
- Velar por el cumplimiento del calendario estudiantil.
- Coordinar actividades académicas con Instituciones relacionadas sean estas nacionales y/o internacionales.
- Promover y estructurar actividades académicas las herramientas y recursos disponibles; entre otros.
- Velar por el cumplimiento de las normativas aplicables a las Instituciones de Educación Superior

² Ver anexo 1 Programa por asignatura

1.4 Funciones/Responsabilidades

- Define objetivos a cumplir durante el año a corto, mediano y largo plazo.
- Planifica las actividades académicas anuales.
- Responsable de implementar, coordinar y hacer seguimientos de nuevos diseños curriculares.
- Vela por el cumplimiento de la normativa académica vigente, especialmente por el Reglamento de Estudios.
- Coordinar y supervisar las actividades de las distintas áreas funcionales y/o curriculares.
- Convocar reuniones periódicas a los Coordinadores de las mencionadas áreas, para tratar problemas específicos de cada una de ellas, proponiendo soluciones y sugiriendo metodologías y/o líneas de acción, necesidades de actualización bibliográfica y/o de recursos para las cátedras, requerimientos de Coordinación vertical y/u horizontal.
- Determinación y actualización del programa educativo.
- Acudir a las peticiones del alumnado respecto a situaciones especiales respecto a la solicitud de ramos o asignaturas.

1.5 Políticas

Principales Políticas:

- a). El alumnado siempre tendrá la atención adecuada y necesaria en cada etapa de su crecimiento profesional.
- b). La unidad académica dedicará la atención continua y pertinente al personal Docente en cuanto a sus inquietudes, nuevas modalidades de aprendizaje a utilizar y adecuación respecto a lo anterior en la adecuación de los programas de estudio.
- c). La unidad académica debe brindar los mecanismos necesarios de comunicación con toda la comunidad Institucional.
- d). Los estudiantes podrán entrevistarse con el o la Coordinadora Académica para dar soluciones a sus inquietudes en primera instancia, previa solicitud de entrevista.
- e). La unidad Académica es el nexo entre el estudiante y el Rector de la Institución.

2. Sub-Unidad Académica

Compuesta por Coordinación de Asuntos Estudiantiles, Coordinación Docente y Coordinación de Admisión y Difusión³

2.1 Coordinación de Asuntos Estudiantes

2.1.1 Descripción

Relaciones Estudiantiles, es una Sub-Unidad administrativa, que forma parte activa del proceso general de formación del estudiante. Constituye, por esta razón un organismo coayudante de la función académica, cuyo fin es el de contribuir directamente a la formación del hombre-profesional integral.

En relaciones estudiantiles se encontrará el apoyo al alumnado y los lineamientos para que todas las iniciativas en materia de actividades extra académicas y vida estudiantil se puedan realizar obteniendo resultados de gran alcance.

Coordinación de Asuntos Estudiantiles está orientada a solucionar problemas de alumnos que presentan situaciones socioeconómicas deficientes. La evaluación de las necesidades estudiantiles está a cargo de diversos profesionales de esta Unidad, quienes otorgan una atención social individual.

2.1.2 Objetivos

Su principal objetivo es coadyuvar en la formación integral de los estudiantes mediante la atención y canalización de sus necesidades de información, de becas, del aprovechamiento de sus talentos académicos, desarrollando y/o destacando sus habilidades y fortalezas para el logro de los objetivos académicos individuales.

2.1.3 Funciones/Responsabilidades

- Brindar apoyo socio-económico al alumnado cuando este se encuentre en dificultades respecto a la continuidad de estudios por problemas económicos-sociales principalmente.
- Evaluación de las necesidades estudiantiles de esparcimiento y del ambiente estudiantil.
- Coordinación de aspectos relativos a la calidad de vida del estudiante; entre otras.
- Planificar las actividades extraprogramáticas para alumnos y docentes.

2.1.4 Políticas

- La coordinación y planificación de los asuntos propios de los alumnos, son de exclusiva competencia de Coordinación de Asuntos Estudiantiles.
- La Sub-Unidad, realizará los esfuerzos pertinentes, para entregar becas Institucionales a los alumnos que presenten un excelente rendimiento académico; para la obtención de dichas becas, el alumnado deberá efectuar los trámites correspondientes de acuerdo al Reglamento interno de la Institución.

³ Se optó por considerar dichas Sub-Unidades, ya que son las más demostrativas y patentes en las Instituciones de Educación Superior.

- Coordinación de Asuntos Estudiantiles, no podrá rechazar en principio ninguna solución emanada por alumnos frente a situaciones, que requieren una evaluación posterior y minuciosa.
- Frente a problemas planteados por los estudiantes que no puedan resolver directamente esta Sub-Unidad, se deberá derivar en primera instancia al Coordinación Docente.

2.2 Coordinación Docente

2.2.1 Descripción

Coordinación Docente, concentra sus esfuerzos en la coordinación del personal Docente que imparte las clases al alumnado.

2.2.2 Objetivos

- Entregar herramientas útiles de comunicación entre los alumnos y el personal docente.
- Ayudar en el logro de los objetivos globales de la Institución, como centro de formación y sobretodo ser co-partícipe del logro de los objetivos de la Unidad Académica.

2.2.3 Funciones

- Coordina situaciones contingentes.
- Mantiene en contacto directo con docentes y estudiantes, atendiendo sus inquietudes de evaluación académica, exclusivamente.
- Coordina y analiza las instancias evaluativas a docentes efectuadas mediante encuestas a alumnos con la colaboración del Centro de Estudiantes.
- Promover Seminarios, charlas que atiendan al mejoramiento de la formación del alumnado matriculado.

2.2.4 Políticas

- Coordinación Docente, resolverá las contingencias relacionadas con el personal Docente que imparte cátedras en la Institución.
- Se deberá dejar establecido, las razones por las cuales, el personal docente no pueda asistir a las clases establecidas según el programa de cada cátedra/asignatura.

2.3 Coordinación de Admisión y Difusión

2.3.1 Descripción.

La Coordinación de Admisión y difusión es la encargada de entregar orientación e información a toda persona interesada en conocer más sobre Institución Educativa.

2.3.2 Objetivos.

Su principal objetivo es coordinar las actividades tendientes a la admisión del alumnado a la Institución y a la difusión de esta ya sea en medios escritos, orales; etc.

2.3.3 Funciones/Responsabilidades

Las Funciones/Roles de Coordinación de Admisión y Difusión se segregan en:

a).- Admisión

- Captar nuevos alumnos de Instituciones de Educación media, especialmente alumnos a punto de egresar.
- Aclarar todos los requerimientos de la Institución hacia el alumno respecto a las formalidades de Admisión a una Carrera específica.

b).- Difusión.

- Difundir la imagen, objetivos, metas y desafíos institucionales por medios de comunicación e información masiva como lo son: los periódicos, televisión, radios, sitios Web; entre otras.
- Efectuar visitas a los Establecimientos de Educación de enseñanza media, para dar a conocer los beneficios, perspectiva de la carrera, ventajas que tienen frente a otras Instituciones de Educación Superior que imparten dicha carrera, aranceles; entre otras.

2.3.4 Políticas.

- Coordinación de Admisión y Difusión realizará calendarizaciones de actividades respecto a las visitas impartidas a los Establecimientos educacionales de enseñanza media.
- La Sub-Unidad deberá dejar establecido las formalidades y requisitos para la admisión de alumnos nuevos que ingresan a la Institución.

3. Áreas Operativas Académicas.

Compuesta por: Seminario.⁴, Control Operativo, Control Académico respectivamente.

3.1 Seminario

3.1.1 Objetivos

Su principal objetivo es guiar en el proceso de titulación a los alumnos egresados de las Instituciones de Educación Superior.

3.1.2 Funciones/Responsabilidades

- Entregar detalles del Proceso de Titulación del alumnado egresado.
- Calificar el conocimiento, habilidades y la destreza adquirida durante un determinado periodo de tiempo, con el fin de otorgar el Título Profesional, que acredita las capacidades profesionales adquiridas por los alumnos egresados.
- Coordinación del calendario de cátedras y exámenes.
- Controlar la Práctica profesional exigida a los alumnos una vez que estos han egresado, desde su inicio hasta su término.
- Ingreso, registro y proceso de las calificaciones de los alumnos obtenidas en el proceso de Titulación.

3.1.3 Políticas

- La Sub-Unidad, no podrá tener ingerencia respecto a la evaluación de los profesores con respecto a controles, exámenes y otras modalidades de evaluación, conducentes al proceso de Titulación de los alumnos.
- Se les dejará establecido a los alumnos en proceso de Titulación, las condiciones que rigen en esta instancia, como también el Reglamento que rige este proceso.
- Será el Director del Seminario, el único evaluador de la Práctica Profesional efectuada por los alumnos para efectos del proceso de Titulación.

3.2 Control Operativo.

3.2.1 Objetivo

Su principal objetivo es efectuar los procedimientos tendientes al registro de la información generada una vez que se inicia y finaliza el ciclo académico.

⁴ Se consideró para efectos del trabajo, puesto que realiza funciones primordialmente de carácter operativo y obedece a las autoridades superiores respecto a los programas impartidos para efectos del proceso de Titulación

3.2.2 Funciones/Responsabilidades

Su principal función/responsabilidad radica en que atiende, verifica y controla las etapas intermedias y finales de todos los procesos administrativos relacionados con el alumnado como por ejemplo: concentración de notas, convalidación de ramos, congelación de asignaturas, cambio de curso, eliminación de alumnos, ingreso al sistema expedientes de notas; entre otros.

3.3 Control Académico.

3.3.1 Objetivo

Su principal objetivo es llevar el control y registro de todas las actividades académicas que involucran al alumnado, en especial atención a la evaluación académica de este.

3.3.2 Funciones/Responsabilidades

- Se coordinan con profesores los horarios de clases.
- Se lleva control de los libros de clase.
- Ejecución de los trámites relativos al ingreso, promoción, traslado, bajas, licencias, asistencia e incompatibilidades del personal Docente y no Docente, en virtud a la aplicación de las normas legales vigentes.
- Fiscalizar la puntualidad y asistencia del personal.
- Programación de cursos de capacitación y perfeccionamiento para el personal Docente.
- Emisión de la información sobre modificaciones en lo relativo a: horarios y fechas de clases regulares, fecha y hora en la presentación de pruebas, fechas asignadas a los ramos.
- Auxiliar en la elaboración de la documentación, antecedentes e información del personal designado y promoción del personal Docente y no Docente de la Unidad de Coordinación Académica, a fin de garantizar la objetividad en los mismos.
- Ejecución, fiscalización de documentación, antecedentes e información del personal designado o a designar que afecte labores de acuerdo al plan de trabajo, a fin de que se realicen horas de clases asignadas, cumplir con los programas de estudio preestablecidos.

4. Áreas de Apoyo⁵

Compuesta por: Recepción, Biblioteca, Deporte, Auxiliares y Tesorería respectivamente

4.1 Recepción

4.1.1 Objetivos

Su principal objetivo es mantener y coordinar un adecuado servicio de atención al público en especial a alumnos y Docentes.

⁵ Estas áreas prestan apoyo a las actividades propias académicas en una Institución de Educación Superior.

4.1.2 Funciones/Responsabilidades

- Entregar información general acerca de:
 - a) Horarios de clase.
 - b) Solicitudes especiales de los alumnos(certificados)
 - c) Fechas y horarios de de entrega de calificaciones.

4.2 Biblioteca

4.2.1Objetivos

- Hacer de la Biblioteca un Centro de Recursos para el Aprendizaje, dinámica y actualizada, integrada a la unidad educativa.
- Favorecer el acercamiento del alumnado a la Biblioteca y a los libros para asegurar su crecimiento lector, y además brindarle apoyo, asesoramiento y enseñanza en el manejo de la información en cualquier soporte y formato.
- Lograr que tanto los alumnos como la comunidad educativa tomen conciencia sobre la importancia de la Biblioteca, su cuidado y el servicio que presta, respetando y cumpliendo su reglamento.

4.2.2 Funciones/Responsabilidades

- Coordina y supervisa actividades del área biblioteca.
- Facilitar el acceso a libros a domicilio y consulta,
- Ser un ente facilitador de información, formación y cultura, forma parte del desarrollo de la labor Docente, investigativa y de proyección social que desempeñan los distintos miembros de la Institución Académica.
- Servicios con consulta en sala, préstamos de textos a domicilio, reserva de libros, entre otros.

4.3Deporte.

4.3.1Objetivo

Su principal objetivo es incentivar el empleo de los beneficios y convenios establecidos por el Establecimiento para el esparcimiento y entrenamiento del alumnado.

4.3.2 Funciones/Responsabilidades

- Organización de Torneos internos, regionales, de interfacultades y universitarios.
- Promover la realización de charlas sobre temas deportivos.
- Organizar campamentos y excursiones.
- Promover acuerdos con instituciones deportivas del medio de manera de incrementar las relaciones interinstitucionales a partir del deporte.

4.4 Auxiliares

4.4.1 Objetivos

Su principal objetivo es atender a las necesidades y contingencias del Establecimiento, en lo que respecta a la infraestructura de este.

4.4.2 Funciones/Responsabilidades

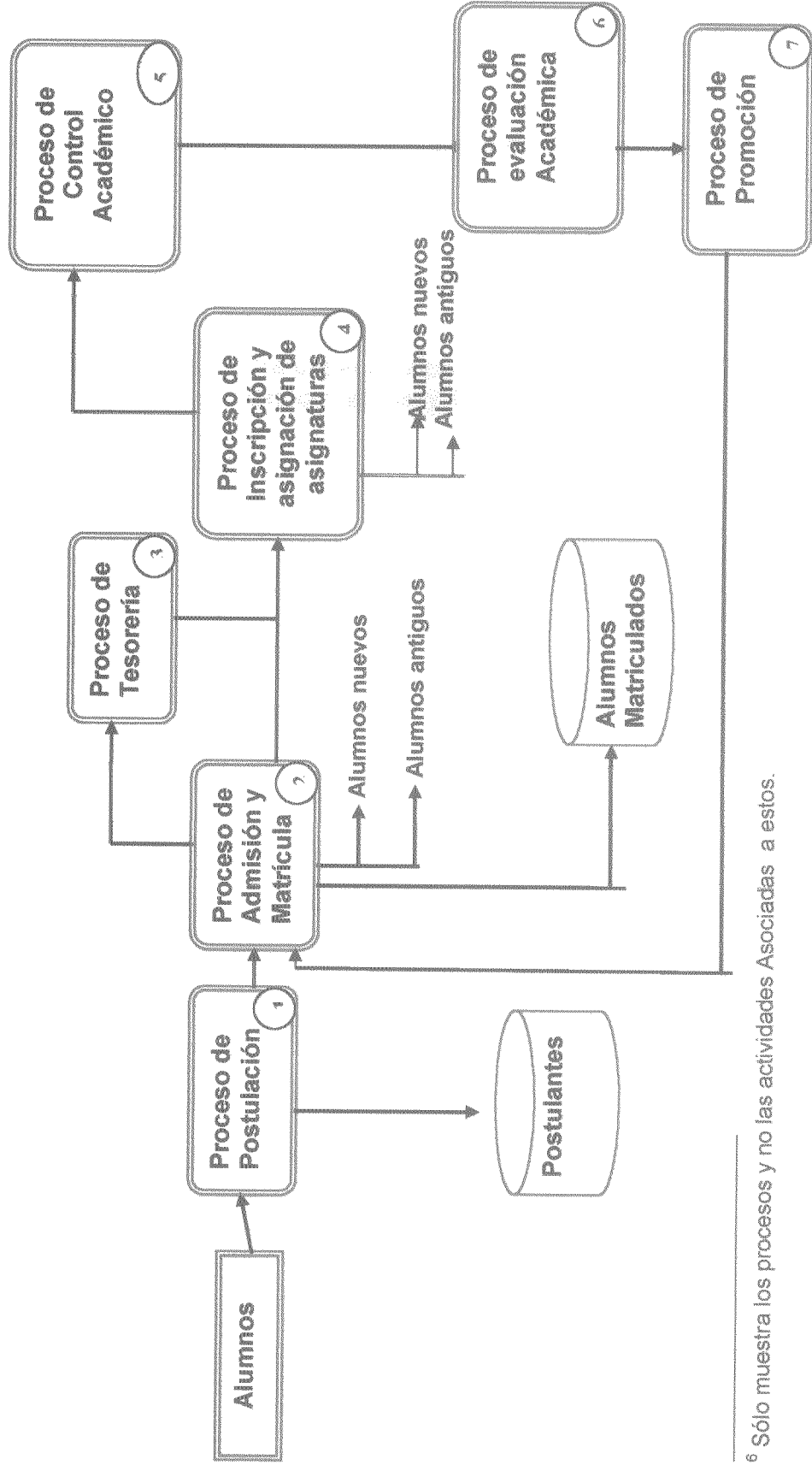
Mantener servicios de limpieza en salas, oficinas, baños, pasillos, inmobiliario, etc.

Mantenimiento, mejoramiento y conservación de jardines e inmobiliarios.

Organización y prestación de los servicios de vigilancia y seguridad requeridos respecto al mal uso de mobiliarios.

Procesos de una Unidad Académica

1. Relacionados con los alumnos
1.1 Grafico de Procesos.⁶



⁶ Sólo muestra los procesos y no las actividades Asociadas a estos.

1.2 Descripción de los procesos.

Proceso 1. Postulación.

Objetivos

i) Operacionales

- Definir los requisitos de postulación de los interesados, con respecto al ingreso a la Institución de Educación superior. Un ejemplo de lo anterior es que los alumnos estén egresados de un Establecimiento de enseñanza media.
- Efectuar una evaluación a los interesados en ingresar a la Institución de Educación Superior.

Actividades claves

- Registrar los interesados en ingresar a la Institución de Educación Superior un documento.
- Citar a los interesados en una fecha y hora específica para efectuar la evaluación.
- Efectuar la respectiva evaluación de conocimientos y habilidades acorde con la carrera a la que desean postular.
- Registrar los resultados de la evaluación.
- Publicar los resultados obtenidos de ella, para que los alumnos si tienen o no posibilidades de ingresar a la Institución.

Proceso 2. Admisión y Matrícula

Admisión:

Objetivos

i) Operacionales

Establecer los requisitos de Admisión de los interesados, una vez que estos hayan pasado el proceso anterior. Generalmente los requisitos son:

a) Para alumnos egresados de enseñanza media científico-humanista deberán presentar la siguiente información:

-Concentración de notas de enseñanza media.

-Licencia de enseñanza media.

-Boletín N°1 de PSU (resumen de puntuación).

b) Para alumnos egresados de enseñanza media técnico-profesional deberán presentar los siguientes antecedentes:

- Concentración de notas de enseñanza media.
- Licencia de enseñanza media.
- Título de Técnico de nivel medio en Contabilidad o Contador.

c) Para alumnos que deseen convalidar sus asignaturas, deben presentar los siguientes antecedentes:

- Concentración de notas de enseñanza media.
- Licencia de enseñanza media.
- Certificado de estudios cursados en Institución de origen.
- Solicitud de convalidación de ramos, si procede.
- Documentación necesaria para solicitar convalidación.

Actividades claves

- Ingresar la información de los antecedentes requeridos de los interesados.
- Informar a los interesados fechas de matrículas.
- Informar acerca de los aranceles anuales a los interesados.

Matrícula

Objetivos

i). Operativos.

- Establecer la cantidad de alumnos que ingresaron a la Institución de Educación Superior

ii). Financieros:

- Concretar el ingreso de los alumnos, a través de la matrícula y de acuerdo de formas de pago de los aranceles anuales de la carrera, asegurar el funcionamiento de la Institución de Educación Superior.

iii). Leyes y regulaciones.

- Efectuar el cálculo correspondiente del impuesto de Timbres y Estampillas de acuerdo a las normas vigentes.

Actividades claves

- Ingresar antecedentes de los alumnos (Nombre, Apellidos, Rut, Dirección, formalidades de pago de cuotas del arancel, matrícula a cancelar, etc.)
- Generar la boleta de Servicios respectiva.
- Generación de las letras de cambio, con el respectivo impuesto de Timbres y Estampillas.
- Generación del Contrato de Servicios Educativos.

Proceso 3 Tesorería.⁷

Principales Objetivos

i) Financieros

- Mantener un adecuado registro de los pagos efectuados por los alumnos o apoderados de la Institución de Educación Superior.
- Mantener un adecuado registro de los flujos de ingresos por concepto de pagos de los estudiantes a la Institución.
- Administración de las letras y/o pagarés emitidos a los alumnos o apoderados.

Actividades claves

- Registro de letras de cambio.
- Cobranza de letras firmadas por los alumnos o sus apoderados, a través de Tesorería o través de Terceros.
- Registro de los pagos efectuados por los alumnos o apoderados de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Servicios.
- Envío de letras impagas a cobranza judicial.
- Registro de pagos efectuados por concepto de certificados de alumnos regulares, programas de cátedras, etc.

Proceso 4. Inscripción y Asignación de Asignaturas.

Objetivos

i) Operacionales

- Dejar establecido la cantidad de ramos asignados de acuerdo a malla curricular.
- Dejar establecido los nombres de las cátedras asignadas.

⁷ En este caso se mencionarán objetivos y actividades relacionados exclusivamente de la relación Alumno-Institución.

Alumnos nuevos

Actividades claves

- Extraer nómina de antecedentes de los alumnos matriculados nuevos.
- Asignar asignaturas⁸ respecto a la cantidad de alumnos por curso, de profesores, de acuerdo a horario y programas académicos por cátedra especificada.
- Revisión de solicitudes de cambios de curso efectuados por los alumnos.

Alumnos antiguos

- Pre- asignación de asignaturas de acuerdo a las que ya han sido aprobadas.
- Selección por parte del alumnado las asignaturas de acuerdo a sus preferencias de horario y profesor establecido en nómina provisoria.
- Anotación de sus preferencias en el documento correspondiente (cartota)
- Registro computacional de las cátedras tomadas y curso asignado.

Proceso 5. Control Académico

Objetivos

i) Operacionales.

- Mantener un adecuado registro de la información entregada por el Docente con respecto a evaluaciones efectuadas a los alumnos.
- Establecer y registrar el contenido de las evaluaciones a entregar al alumnado una vez que haya concluido el ciclo de clases.

Actividades claves

- Registro de asistencia del alumnado por ciclo académico.
- Entrega de las evaluaciones a efectuar a los alumnos.
- Coordinación de la toma de evaluaciones con personal externo a la Institución.
- Calendarizar las evaluaciones académicas.

⁸ Para efectos del trabajo se usarán los conceptos de asignatura o cátedra indistintamente.

Proceso 6. Evaluación Académica

Objetivos

- Evaluar al alumnado respecto a los conocimientos obtenidos durante la impartición de clases por asignatura.
- Evaluar al alumnado respecto a los conocimientos acumulados durante la impartición de clases por asignatura a un periodo determinado.

Actividades claves

- Efectuar las evaluaciones escritas u orales a los alumnos de una determinada asignatura.
- Evaluar los conocimientos obtenidos por los alumnos en la primera mitad del ciclo académico.
- Evaluar los conocimientos obtenidos por los alumnos en la segunda mitad del ciclo académico.
- Evaluar los conocimientos obtenidos por los alumnos durante todo el ciclo académico.

Proceso 7. Promoción

Objetivos

i) Operativos

- Determinar la cantidad de alumnos promovidos al siguiente nivel⁹ (siguiente semestre).
- Determinar la cantidad de alumnos reprobados por asignatura.
- Determinar la cantidad de alumnos que aprobaron parte de las asignaturas comprendidas en un nivel

Actividades claves

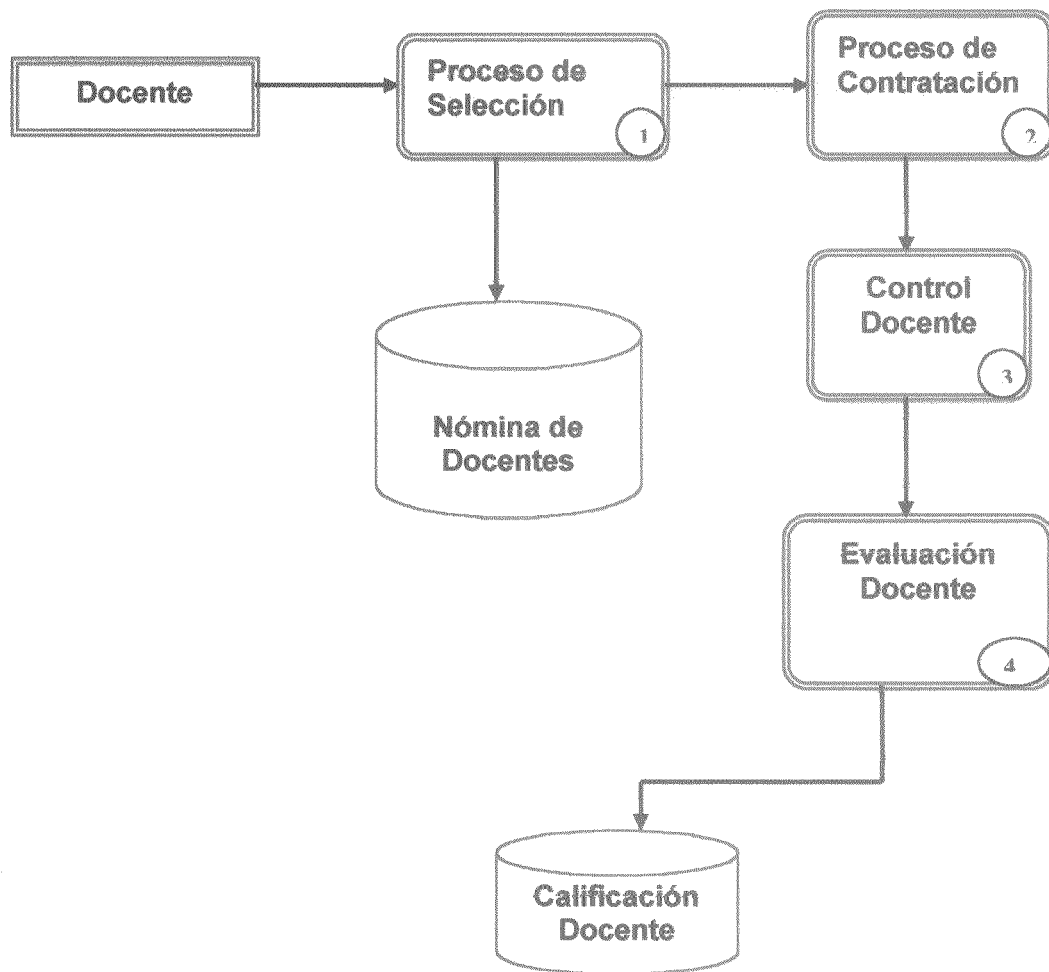
- Ingresar las calificaciones por curso.
- Extraer alumnos aprobados en el nivel correspondiente.
- Confeccionar nómina con alumnos aprobados por cátedras y por nivel.

⁹ Se refiere a semestre académico, compuesta por un determinado número de asignaturas.

Procesos de una Unidad Académica

2 Relacionados con los Docentes

2.1 Grafico de procesos¹⁰



¹⁰ Sólo se muestran los procesos significativos y no las actividades asociadas a ellos.

Proceso 1. Selección

Objetivos

- Obtener nuevos Docentes con las aptitudes y capacidades necesarias para impartir las cátedras predefinidas en la Institución de Educación Superior.
- Seleccionar de los participantes en este proceso de acuerdo a los mecanismos de selección definidos en la Institución de Educación Superior.

Actividades claves

- Recepción de los currículums de los Docentes en la Institución de Educación Superior.
- Efectuar entrevistas personales a los Docentes en la Institución de Educación Superior.
- Efectuar la selección correspondiente de los Docentes respecto a las vacantes existentes por asignaturas, en la Institución de Educación Superior.

Proceso 2. Contratación

Objetivos

i) Respecto al cumplimiento de normas, regulaciones.

- Efectuar el contrato de trabajo correspondiente, determinando sueldo base, gratificaciones, etc.

Actividades claves

- Efectuar respectivo contrato de trabajo con todas las formalidades establecidas por Ley.
- Ingresar planilla de profesores para un determinado año académico.

Proceso 3. Control Docente.

Objetivos

- Controlar que las cátedras impartidas por los Docentes sean de acuerdo al programa académico por asignaturas.
- Controlar que efectivamente se efectúen las clases de acuerdo a calendario preestablecido.
- Controlar asistencia de los Docentes.

Actividades claves

- Revisión de firmas libro de asistencia por cada Docente.

- Revisar que el libro de clases esté firmado por el profesor y describa las unidades impartidas por cada clase que este efectúa.

Proceso 4. Evaluación Docente.

Objetivos

- Determinar la percepción de los alumnos respecto al desempeño de los Docentes por medio de evaluaciones escritas.

Actividades claves

- Realizar planilla de evaluación Docente.
- Entregar dicha planilla a los alumnos, para que estos realicen la respectiva evaluación.
- Recibir las plantillas de evaluación con los resultados.
- Tabular los resultados por Docente.
- Comunicar los resultados a los Docentes.

- Revisar que el libro de clases esté firmado por el profesor y describa las unidades impartidas por cada clase que este efectúa.

Proceso 4. Evaluación Docente.

Objetivos

- Determinar la percepción de los alumnos respecto al desempeño de los Docentes por medio de evaluaciones escritas.

Actividades claves

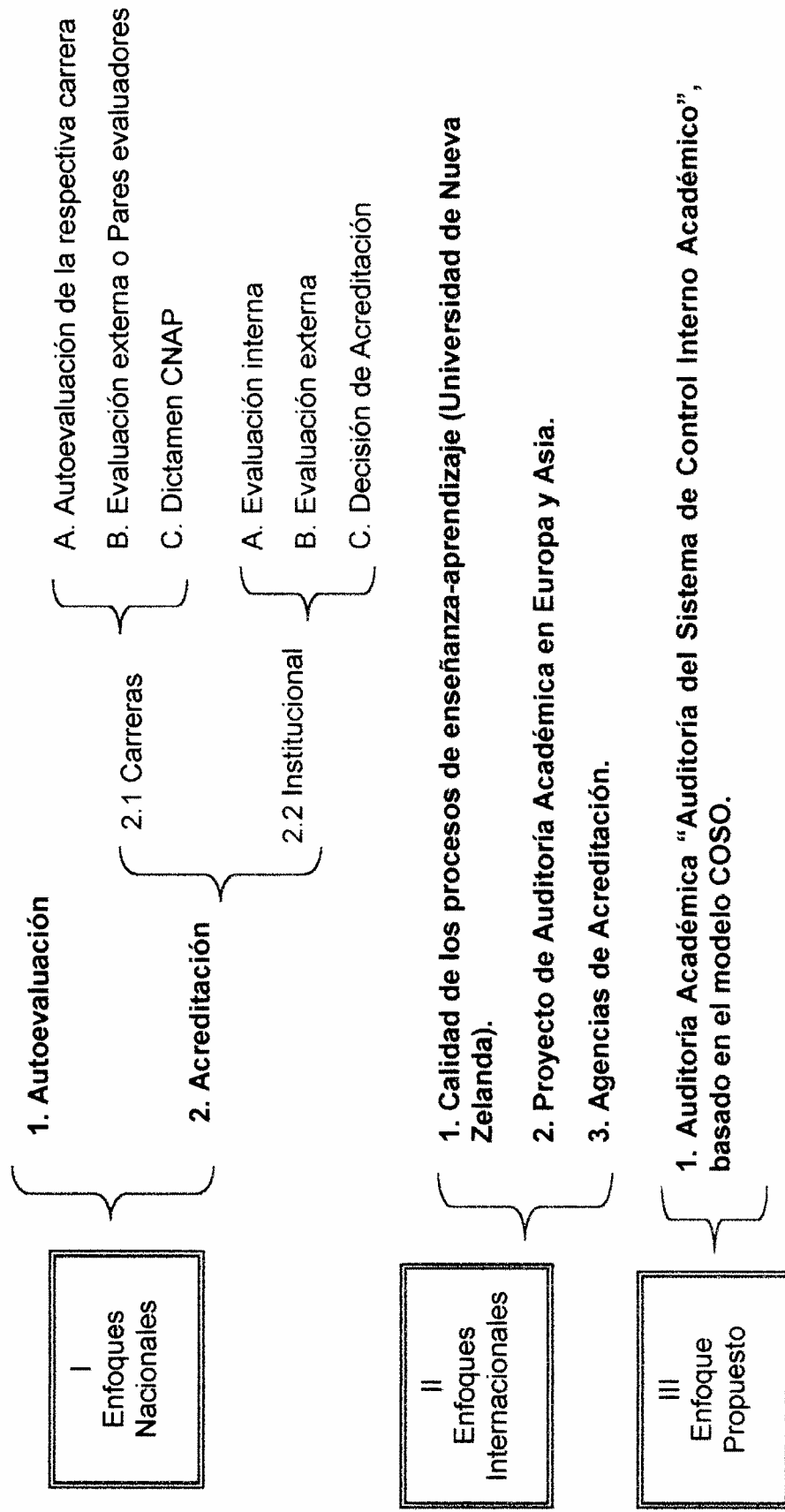
- Realizar planilla de evaluación Docente.
- Entregar dicha plantilla a los alumnos, para que estos realicen la respectiva evaluación.
- Recibir las plantillas de evaluación con los resultados.
- Tabular los resultados por Docente.
- Comunicar los resultados a los Docentes.

CAPÍTULO 2

Objetivo: Comparar distintos modelos/enfoques usados para la Auditoría Académica.

Modelos/Enfoques para la Auditoría Académica (Cuadro esquemático)

En los enfoques que daremos a conocer tanto nacionales como internacionales buscan mejorar la calidad educativa y lograr el aprendizaje estudiantil, impartido por instituciones de educación superior, respecto al enfoque propuesto irá orientado a asegurar el logro de los objetivos académicos, utilizando el modelo COSO.



I. Enfoques Nacionales

En Chile la calidad de la educación superior es un tema central en las discusiones educacionales, pasando desde los inicios de la creación de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza (Ley 18.962), hasta llegar a la Acreditación de la Educación Superior. A continuación se ejemplariza lo mencionado a través de la Autoevaluación y Acreditación.

1. Autoevaluación

La autoevaluación es una modalidad interna de evaluación, orientada esencialmente al mejoramiento de la calidad. En este sentido, debe estar destinada a fortalecer la capacidad de gestión de la unidad, programa o institución y conducir a una planificación sistemática de acciones de mejoramiento y a un seguimiento de las mismas.

Analiza información sustantiva sobre la base de sus propósitos declarados y a la luz de un conjunto de estándares previamente definidos y aceptados comprueba si se han alcanzado.

Los procesos de autoevaluación son cíclicos y es preciso comprenderlos en un contexto de gestión: Autoevaluación de la calidad, Planificación, Implementación de medidas, Control y Seguimiento, y... nuevamente evaluación y control de la calidad, como se muestra en la figura 2.

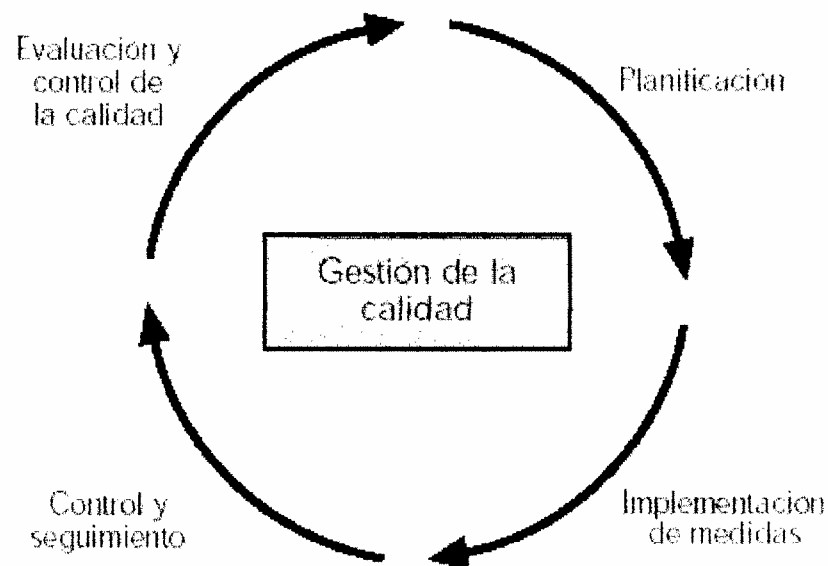


Figura 2: Secuencia de la gestión, sobre la base de procesos de autoevaluación.

2. Acreditación

En 1998, el Ministerio de Educación creó la Comisión Nacional de Acreditación¹¹, a cargo de diseñar e implementar un proceso experimental de acreditación de carreras, y de generar una propuesta que pudiera plasmarse en un proyecto de ley.

La Comisión desarrolló criterios y procedimientos para la acreditación, con la colaboración activa de académicos, profesionales en ejercicio, colegios profesionales y empleadores de las distintas áreas y carreras. Su trabajo se centra en el análisis del perfil de egreso de las carreras y en el cumplimiento de criterios organizados hecha sobre la base de un proceso de autoevaluación y una evaluación externa conducida por especialistas nacionales y extranjeros, denominados pares evaluadores.

En el proceso de acreditación la decisión que puede ser de acreditar o no acreditar; en el primer caso, la vigencia puede extenderse desde un mínimo de dos años a un máximo de siete, dependiendo de las fortalezas y debilidades identificadas y de los planes de mejoramiento propuestos por la institución.

2.1. Acreditación de Carreras

Es el proceso técnico destinado a asegurar y promover la calidad de las distintas carreras que imparten las instituciones de educación superior mediante la aplicación de mecanismos de autoevaluación y verificación externa. En este proceso participan evaluadores, quienes aplican criterios y procedimientos objetivos y públicos.

Pueden participar en el proceso de acreditación las carreras o programas ofrecidos por instituciones autónomas de educación superior que tengan al menos una promoción de titulados.

Los procesos de acreditación de carreras cubren prácticamente todas las áreas disciplinarias y profesionales existentes.

El proceso de acreditación se realiza a partir de criterios de calidad previamente establecidos y contempla tres procedimientos sucesivos en el tiempo:

- A. Autoevaluación de la respectiva carrera
- B. Evaluación externa o pares evaluadores
- C. Dictamen de CNAP¹²

A. Autoevaluación de la respectiva carrera

- La autoevaluación es un proceso de evaluación mediante el cual una unidad, programa o institución, reúne y analiza información sustantiva sobre la base de sus propósitos declarados y a la luz de un conjunto de estándares previamente definidos y aceptados.

¹¹ Decreto de Educación 51/1999

¹² Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, sitio Web www.cnap.cl

- La autoevaluación se presenta para el mejoramiento de la calidad, ubicándola en proceso de gestión.

Informe de Autoevaluación

El proceso de autoevaluación debe culminar en un informe, que pueda ser consultado en diversos momentos del desarrollo del plan de trabajo, que sea una base confiable para el desarrollo de futuros procesos de autoevaluación y que pueda servir de base para el proceso de evaluación externa que valida sus resultados y constituye un mecanismo esencial en el proceso de acreditación.

B. Evaluación externa o pares evaluadores

El proceso de autoevaluación se encuentra incompleto hasta que es validado por pares evaluadores externos.

Los pares aportan la mirada externa y un juicio calificado; por su experiencia y trayectoria, constituyen un aporte sustantivo y complementario al proceso de evaluación primeramente desarrollado al interior de la unidad.

Esta evaluación externa debe ser realizada por un equipo de académicos y/o profesionales calificados que observan la unidad desde fuera de la misma. Pueden ser evaluadores internacionales, evaluadores provenientes de otras instituciones o incluso de otras unidades de la misma institución.

Informe

Al término de la visita, el Comité de Pares se reunirá para sintetizar sus principales observaciones, las que podrán exponerse ante las autoridades de la carrera y ante quienes éstas designen, en un breve informe oral. Es importante que el informe oral contenga las observaciones más relevantes que figurarán en el informe escrito que, posteriormente, redactará el Presidente del Comité, tanto respecto de las fortalezas como de las debilidades que se detecten durante la evaluación.

Es responsabilidad del Presidente elaborar el informe del Comité, que una vez aprobado por los integrantes es enviado a la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado en un plazo máximo de 30 días, luego de finalizada la visita.

En caso de que alguno de los miembros del Comité de Pares tenga discrepancias con algún punto del informe, podrá elevar a la Comisión un informe personal, fundamentando sus opiniones.

El informe del Comité debe pronunciarse respecto de cada uno de los criterios, dejando claramente establecida su opinión en cuanto al grado en que la carrera satisface las exigencias planteadas. En dicho análisis debe tomar en consideración las metas y objetivos institucionales, las que se agregan a las exigencias definidas en los criterios. Asimismo, debe pronunciarse acerca de la calidad del proceso de autoevaluación desarrollado por la institución, tomando en consideración las pautas establecidas en el

Manual para el Desarrollo de Procesos de Autoevaluación¹³. Por último, debe hacer una recomendación a la Comisión en cuanto al resultado global del proceso de acreditación.

El informe será enviado por la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado a la institución, para que dentro de un plazo de 15 días, ésta corrija o complete la información contenida en el informe, en el caso que corresponda.

C. Dictamen de CNAP

Es la decisión de acreditación en que la Comisión debe tomar en consideración los siguientes aspectos para la formulación de su dictamen con relación a la acreditación de una carrera o programa:

- El informe de autoevaluación, especialmente sus conclusiones.
- La opinión del Comité de Pares con relación al proceso de autoevaluación seguido por la carrera.
- La opinión del Comité de Pares con relación a los criterios y parámetros de evaluación.
- El grado de cumplimiento de las metas y objetivos institucionales
- La recomendación del Comité de Pares relativa al resultado global de acreditación.
- El resultado de otros procesos de acreditación, nacionales o extranjeros, a que se haya sometido la carrera o programa.

2.2. Acreditación Institucional

A fines de 2002, el Ministerio de Educación solicitó a la CNAP iniciar el desarrollo de procesos experimentales de acreditación de instituciones de educación superior, para lo cual la CNAP elaboró un proyecto piloto al que invitó a las instituciones del país a participar.

La acreditación institucional está a cargo de la CNAP. Se centra en la existencia y operación eficaz de políticas y mecanismos para verificar el cumplimiento de los propósitos institucionales, en un marco general de criterios de calidad.

Las instituciones que solicitan la acreditación deben demostrar que cuentan con mecanismos eficaces de autorregulación en las áreas de docencia de pregrado y gestión institucional¹⁴; pueden también considerar otras áreas, tales como docencia de postgrado, investigación, vinculación con el medio u otras que ellas mismas propongan.

Acreditación institucional tiene como objetivo principal la evaluación, promoción y garantía pública de los procesos de autorregulación de las instituciones de educación superior. Se trata, de evaluar la existencia formal y la aplicación sistemática de las políticas y mecanismos que apuntan al cumplimiento de los propósitos y fines de una institución en determinadas áreas, garantizando así su calidad.

¹³ Manual para el Desarrollo de Procesos de Autoevaluación, se puede obtener en formato PDF del sitio Web www.cnap.cl

¹⁴ Ver anexo 2, Docencia de Pregrado y Gestión Institucional, en qué consisten y evaluaciones mínimas a considerar.

En la evaluación de procesos, interesa particularmente conocer y analizar los mecanismos mediante los cuales la institución se organiza para avanzar en forma sostenida hacia el logro de sus propósitos y objetivos.

De la conjunción de ambas evaluaciones, de procesos y de resultados, es posible concluir si la institución efectivamente cuenta con mecanismos eficaces para autorregular su acción y asegurar la calidad de los servicios que presta a sus estudiantes y a la sociedad.

Elementos de Acreditación Institucional

- A. Evaluación interna
- B. Evaluación externa
- C. Decisión de acreditación

A. Evaluación interna

La evaluación interna es realizada por la propia institución, sobre la base de las instrucciones impartidas por la CNAP. Consiste en el proceso analítico destinado a identificar las prioridades, fortalezas y debilidades de la institución, relativas a los mecanismos institucionales que velan por el cumplimiento de la misión y propósitos institucionales.

Proceso de evaluación interna es la identificación y posterior análisis de la aplicación de los mecanismos de aseguramiento de la calidad al interior de la institución y en sus diversos niveles. No es sólo que existan adecuadas políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad en determinadas áreas y procesos asociados, sino que, se apliquen rigurosamente y den los resultados esperados.

La evaluación debe analizar en detalle cómo se aplican dichas políticas y asegura la calidad en el diseño de los programas, tanto en sus distintas facultades como en sus distintas sedes; cómo operan las políticas de desarrollo académico definidas en el nivel central en cada una de las unidades académicas; cómo funcionan los mecanismos de apoyo a los estudiantes en las distintas carreras; cómo responden los distintos servicios estudiantiles (laboratorios, biblioteca, talleres) al modelo pedagógico impulsado desde la Vicerrectoría académica.

B. Evaluación externa

La evaluación externa o auditoría académica esta a cargo de pares evaluadores, es decir, evaluadores externos.

Sobre la base del informe de evaluación interna, un equipo de evaluadores externos visita la institución y efectúan una auditoría académica, destinada a determinar si la institución cuenta con políticas y mecanismos de autorregulación apropiados, y si el funcionamiento de éstos permite asegurar su calidad en las áreas destinadas.

C. Decisión de acreditación

El proceso de acreditación termina con el pronunciamiento de la CNAP, respecto de la existencia formal y la aplicación eficaz de las políticas y mecanismos instituciones de aseguramiento en la calidad de sus principales funciones. La CNAP considera como elementos esenciales para su decisión los resultados del proceso de evaluación interna como el informe de evaluación externa.

Conclusión:

Podemos concluir que el enfoque nacional tiene por finalidad introducir una cultura de evaluación que permita asegurar el cumplimiento de estándares básicos y fomentar permanentemente la calidad de las instituciones, así como permitir que la sociedad tenga una visión más transparente de la oferta de educación superior.

II. Enfoques Internacionales

Internacionalmente la calidad educacional tiene mayor tiempo de desarrollo en comparación a Chile, y en las evaluaciones de calidad ya se habla de auditoría académica. A continuación daremos conocer algunos mecanismos de evaluación:

1. Enfoque de calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje (Universidad de Nueva Zelanda)

La unidad de auditoria académica de la Universidades de Nueva Zelanda considera y revisa los mecanismos de monitoreo, supervisa y realiza mejoras a la calidad académica y las normas que son necesarias para alcanzar sus objetivos indicados y comentar el grado y lugar en que los procedimientos son aplicados con eficacia y reflejan la buena práctica en el mantenimiento de la calidad.

Para ello utiliza 3 ciclos o pasos

a) El ciclo 1. Revisiones de auditoria académica institucional

El proceso requiere una autorevisión en la cual la universidad evalúa su progreso hacia el alcanzar sus objetivos, y relacionados con la revisión identifica áreas para mejorar, y detalla proyectos intencionados, estrategias y actividades en lo que concierne a iniciativas de mejora en áreas institucionales identificadas.

b) El ciclo 2. Auditoría académica enfocada a la política y la dirección de enseñanza, investigación y el apoyo de estudiantes posgraduados.

El equipo de auditoría, y en la búsqueda de información adicional conduce a entrevistas en una visita a la facultad de la universidad para buscar la verificación de materiales leídos, e informar a través de un informe de auditoría.

El informe elogia la buena práctica y hace recomendaciones a la universidad en su propio programa de mejora continua de calidad y del valor añadido en las actividades identificadas.

c) El ciclo 3. Auditoría académica enfocado:

- i) Enseñanza de calidad
- ii) Entrega de programa, y
- iii) Logro de aprender resultados (aprendizaje)

i) Enseñanza de calidad. La que considera los siguientes aspectos:

Asignación de personal

- Asignación apropiada y eficaz de personal de enseñanza de acuerdo a programas y los variados niveles educativos dentro de la institución.
- Equilibrio apropiado del tiempo del personal en enseñanza, investigación, administración, consulta y actividades de comunidad educativa.

Desarrollo en capacidad de enseñar

- Evaluación eficaz de la calidad de enseñanza.
- Apoyo apropiado y consejo para aquellos (estudiantes y personal) complicado en la evaluación de la calidad de enseñanza.

Feedback

- Retroalimentación eficaz aplicada a profesores y estudiantes.
- Uso eficaz de retroalimentación en la mejora de enseñanza.

ii) Entrega de programa. Considera los siguientes aspectos:

Contexto

- Entendimiento eficaz por personal: de regulaciones, de política, normativas reglamento y directrices relacionadas con enseñanza, evaluación y carga de trabajo.

- El entendimiento eficaz por estudiantes: de las exigencias de evaluación, las oportunidades de estudio, el apoyo de habilidades y el acceso a instalaciones y recursos.

Diseño

- Diseño eficaz de la enseñanza de cursos o niveles apropiados para la disciplina.
- Empleo eficaz de una gama apropiada de enseñar los métodos que incorporan metodologías de estudio flexibles e innovadoras incluyendo la enseñanza virtual.
- Realización eficaz de eslabones entre investigación y enseñanza.
- Asegurar el uso y empleo eficaz de instalaciones y servicios en apoyo de estudiante.

Evaluación

- Evaluación eficaz de la calidad del ambiente educacional institucional en que se aprende.
- Apoyo apropiado y consejo para aquellos complicados en la evaluación de la calidad del ambiente educacional en que se aprende.

Feedback

- Retroalimentación eficaz aplicada a profesores y personal administrativo institucional
- Uso eficaz de retroalimentación en la mejora de aplicación de programas

iii) Logro de aprender resultados (aprendizaje). Considera los siguientes aspectos:

- Alineación del aprendizaje con programas de estudio, con los objetivos de la institución y objetivos de las cátedras impartidas
- Uso de prácticas de evaluación apropiadas y eficaces en pruebas de logro del aprendizaje
- Logro de la excelencia aplicativa de las normas de estudios
- Prueba eficaz de normas a escala nacional e internacionalmente

Requerimientos de una Institución Académica

En general, la institución académica debe asegurar:

- La participación eficaz de estudiantes, personal institucional y otras comunidades de interés a la revisión y la mejora de proyectos, estrategias, regulaciones, política y directrices
- La puesta en práctica eficaz de las institucionales, unidades o división, facultad y proyectos de la escuela, estrategias, regulaciones, política y otras directrices
- Tener en cuenta de los convenios o tratados educacionales
- Líneas apropiadas de responsabilidad y asignación de los recursos a planificación y supervisión.

2. Proyecto de Auditoría Académica en Europa y Asia

El objetivo del Proyecto es poner en práctica auditorías académicas en Europa y Asia y desarrollar prototipos para usar en los Estados Unidos.

Una Auditoría Académica es una forma de garantía de calidad externa que tiene las características siguientes:

1. Responsabilidad institucional corporativa de normas académicas y garantía de calidad.
2. Revisiones de calidad externas, orientadas por proceso.
3. Aprendizaje del estudiante.
4. Es orientado hacia la mejora y capacidad institucional.

Se ha investigado y estudiado procesos académicos de auditoría puestos en práctica en el Reino Unido, Europa, Suecia, Hong Kong, y Nueva Zelanda. Estos países en el desarrollo de auditorías académicas han sugerido prototipos de auditoría:

- A) Para acreditar profesional,
- B) Acreditación regional, y
- C) La coordinación de estado o mesas directivas en EEUU.

A) Acreditación Profesional

Agencia de acreditación profesional. Un número de profesionales que acuerdan las agencias están explorando la intervención académica como los medios de reformar sus procedimientos de la revisión para poner mayor énfasis en los procesos académicos de garantizar la calidad, los medios por los cuales las instituciones y los programas pueden mejorarse en un cierto plazo, y validar el aprendizaje de los estudiante. La acreditación profesional examina un programa particular, y los miembros del equipo que visitan son expertos en el campo que evalúan.

B) Acreditación regional

Agencia de acreditación regional. Las agencias regionales/institucionales de la acreditación también están experimentando reformas substanciales mientras que buscan medios de asegurar que el proceso de acreditación agrega valor a las instituciones, es rentable, y pone mayor énfasis en la evidencia de la eficacia de la educación y aprendizaje del estudiante. Los elementos importantes son garantizar la calidad de los procesos académicos educacionales, experiencia de los interventores (auditores, evaluadores), en las cuales una institución describe su garantía en calidad de procesos y añade evidencia representativa de los procesos en acción, la intervención incluye revisiones de políticas institucionales y el comportamiento de unidades académicas.

C) La coordinación de estado o mesas directivas en EEUU

Las intervenciones académicas de los sistemas del estado (o quien gobierna), se podrían introducir como nueva iniciativa diseñada para mejorar la calidad de la enseñanza y de la educación del estudiante. El desarrollo de un nuevo, comprensivo programa de intervenciones académicas es más probable ser puesto en ejecución si la iniciativa substituye los instrumentos existentes o previstos de la garantía de calidad que se ven como más complejos e ineficaces.

3. Agencias de Acreditación

La regulación de la acreditación de la educación superior en los Estados Unidos es realizada a través del reconocimiento de agencias responsables de la acreditación. Las que están constituidas por actores vinculados al medio de la educación superior.

Se trata de un mecanismo indirecto de regulación de la calidad de la educación superior, que asegura que quienes evalúan y acreditan a las instituciones y programas ofrecidos, lo hacen de acuerdo con procedimientos, criterios y prácticas comúnmente aceptadas y que garantizan calidad.

El reconocimiento de las agencias de acreditación es administrado por dos instancias cuyos objetivos y procedimientos presentan ciertas diferencias¹⁵: el Departamento de Educación de los EEUU (USDE, Gobierno Federal) y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (CHEA, organismo no gubernamental).

La acreditación de la educación superior en los Estados Unidos es un proceso de evaluación que tiene el propósito de asegurar y promover la calidad de los distintos tipos de instituciones y sus programas educacionales.

El sistema norteamericano considera tres tipos de agencias, atendidas las funciones que desarrollan y el ámbito territorial que abarcan:

- a) Agencias de Acreditación Nacionales, que desarrollan procesos de acreditación institucional en todo el país, a instituciones post-secundarias focalizadas en ámbitos precisos del conocimiento o de formación religiosa.
- b) Agencias de Acreditación Regionales, que conducen procesos de acreditación institucional en seis regiones diferentes del país, orientados a instituciones que otorgan grados académicos, tengan o no fines de lucro.
- c) Agencias de Acreditación Especializadas, que realizan procesos de acreditación de programas en todo el país, y que también acreditan instituciones cuyo ámbito está acotado a una sola área de formación.

A modo de síntesis, las principales características de uno y otro mecanismo de reconocimiento son:

Diferencias	USDE	CHEA
Naturaleza y composición del organismo	Organismo gubernamental, integrado por representantes del medio académico, político y público en general. Se destaca la participación de personas vinculadas al medio político.	Organismo no gubernamental, integrado prioritariamente por rectores de las instituciones de educación superior, que incorpora a representantes de las agencias, medio académico, profesionales y público en general.

¹⁵ Mayor información, sitio Web www.cnap.cl

Foco	Reconoce exclusivamente aquellas agencias destinadas a acreditar instituciones y programas que pueden acceder a programas federales, excluyendo a las demás.	Su procedimiento es aplicable a cualquier agencia que cumpla con sus requisitos establecidos por la CHEA.
Impacto	El reconocimiento permite el acceso a la asignación de recursos federales (especialmente ayudas estudiantiles). Impacto financiero relevante.	No tiene impactos formales, salvo su legitimidad académica pública.
Criterios de evaluación	Establecidos por una ley federal y revisados cada vez que ella se modifica. Su orientación se dirige a velar por los recursos públicos invertidos en la educación superior.	Establecido por el directorio CHEA con una orientación prioritariamente académica.
Evaluación	Prioritariamente realizada por el personal de la secretaria del USDE, sin experiencia académica relevante ni capacitación previa.	Prioritariamente realizado por un Comité de especialistas y, en algunos casos por pares externos.
Seguimiento	Existe un seguimiento realizado periódicamente por la secretaria del USDE, con participación de los gobiernos estatales.	Aún cuando está contemplado en el procedimiento, en la práctica no existe seguimiento ni capacitación de las agencias.

Conclusión:

Podemos señalar que en el enfoque internacional, la acreditación ha sido llamada auditoría académica en algunos países, basada en el hecho que la educación es una actividad que se rige por normas diferentes a las de una corporación comercial; su producto es el conocimiento, el desarrollo intelectual, y sus clientes son estudiantes, sin embargo ambas instancias buscan dar un "sello de garantía educacional"

Cuadro Comparativo de los distintos enfoques abordados en este trabajo.

	Acreditación	Revisión del programa	Auditoría académica	Auditoría del Sistema de Control Interno Académico, basado en modelo COSO.
1. Función	La acreditación determina si una institución o un programa resuelve criterios de calidad y certifica al público la existencia de estándares educativos mínimos.	La revisión del programa debe evaluar la calidad total de unidades académicas; es decir, la revisión del programa va más allá de la acreditación hacer juicios sobre la calidad académica relativa de un programa.	Revisa la garantía de calidad institucional y la mejora de sistemas. La intervención no evalúa directamente la calidad académica se centra en los procesos que se crean para producir la calidad en la enseñanza, el aprendizaje del estudiante y los métodos por los cuales el académico asegura que la calidad ha sido lograda.	Es evaluar procesos y la existencia y razonabilidad del sistema de control interno utilizados por las unidades académicas.
2. Criterios de evaluación	La acreditación compara y observa el funcionamiento contra los estándares preestablecidos determinados generalmente por la agencia de	Revisión y evaluación de los temas de programas educacionales del estudiante regular y del graduado así como en la investigación y el	La auditoría académica evalúa documentos en que las instituciones explican e ilustran los procesos por los cuales mantienen sus estándares académicos elegidos, y de	Entendimiento de la unidad académica, procesos, sistemas de información y comunicación, identificar riesgos relacionados con los objetivos y controles.

Auditoría Académica

	acreditación.	servicio.	la revisión externa.	
3. Considera	La acreditación utiliza generalmente una combinación de autoevaluación, y de la revisión externa.	Las revisiones del programa definen la calidad concerniente a la misión de una institución, y concierne a los evaluadores académicos de un programa.	Las evaluaciones de los procesos en garantía de calidad académica: políticas y procedimientos institucionales, mecanismos de la calidad para supervisar y evaluar resultados académicos, y medios de proporcionar la ayuda para la mejora de calidad académica.	Tiene en consideración los elementos del control interno aplicables a la unidad académica: entorno de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, y monitoreo.
4. Responsables	Es realizada por evaluadores internos y externos. La acreditación es otorgada siempre por una agencia externa a la institución educacional.	La revisión del programa se puede organizar por una agencia externa o por la propia institución.	La auditoría académica es llevada a cabo por contadores Públicos/auditores y otros profesionales idóneos dedicados a la evaluación académica de instituciones educativas.	Es realizada por contadores públicos/auditores, internos o externos a la institución educacional.
5. Finalidad	La acreditación puede realizarse en lo institucional o programa (carreras), con la acreditación del programa que es la más común en campos	La revisión del programa utiliza una combinación de indicadores sobre su funcionamiento, estudio del mismo, y la revisión externa para evaluar un	Las auditorías prueban la eficacia de las políticas institucionales examinando su influencia en programas académicos. Los auditores investigan	La busca probar con documentación de respaldo la eficacia y eficiencias en las operaciones académicas, fiabilidad de la información financiera/operacional y

Auditoría Académica

	profesionales como la contabilidad, negocio, leyes.	programa académico.	mirando expedientes y entrevistándose con los miembros de la facultad, personal administrativo, estudiantes de distintos niveles. Tales entrevistas pueden destapar las dimensiones informales importantes de la garantía de calidad, incluyendo si la facultad ha internado procesos de la mejora en la calidad, pero la cobertura está necesariamente sobre una base del muestreo.	cumplimiento de leyes y normativas aplicables vigentes.
6. Resultados	El resultado final de la acreditación, si la institución resuelve estándares de calidad, se publica siempre; tal publicación es necesaria para la acreditación realizar su función de la certificación. Sin embargo, los detalles se pueden retener para evitar relaciones adversas y proteger la adquisición de datos para realizar la agenda	Las revisiones del programa se hace público y disponible, pero son utilizadas internamente por el sistema académico para motivar el cambio dentro de programas y para tomar decisiones académicas estratégicas (un aumento o una disminución de la ayuda del programa, etc.) por un sistema o una	Los informes de auditoría son publicados.	Los informes de auditoría son publicados y comentados con el comité de Auditoría Académica.

	de la mejora de la acreditación	institución del estado.		
7. Plazos	Los ciclos de la acreditación están típicamente en el radio de acción aproximado de 7 años, a menos que se descubran problemas serios; tales problemas conducirán a duraciones de ciclo más cortos, en efecto un estado probatorio.	Las duraciones de ciclo de la revisión del programa tienden para estar en el radio de acción de 5 años y se coordinan a veces con el planeamiento y los ciclos de presupuesto relacionados.	Las duraciones de ciclo de la intervención pueden ser perceptiblemente menos que los de la acreditación, porque las intervenciones son intrínsecamente más simples, no pasando más de un año	Ídem auditoría académica

Conclusión de Modelos /Enfoques para la Auditoría Académica

Hemos observado que independiente del origen de los enfoques, todos buscan la mejora en la calidad¹⁶ educacional superior que es lograda a través de la autoevaluación, evaluación externa y la garantía o acreditación otorgada por organismos independientes, dando a conocer públicamente el cumplimiento de los estándares mínimos exigidos en materia educacional

¹⁶ Ver anexo 3, basado en la Norma ISO 9001:2000, Requerimientos mínimos a considerar.

III. Enfoque Propuesto

1. Auditoría Académica “Auditoría del Sistema de Control Interno Académico”, basado en el modelo COSO.

Este modelo/enfoque, tiene como objetivos evaluar el Sistema de Control Interno de una Unidad Académica, basado en COSO.

Para dar luces concretas de este nuevo modelo/enfoque es necesario describir el concepto de Control Interno de una Unidad Académica definido como:

“Es el proceso efectuado por los miembros de la Unidad Académica, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías”:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones académicas.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables.

Eficacia y eficiencia de las operaciones académicas: Referente a la utilización de los recursos puestos a disposición por la Institución de Educación Superior a la Unidad Académica, respectivamente.

Fiabilidad de la información financiera y operativa: Referente a la preparación de información fiable.

Cumplimiento de leyes y normas aplicables: Referente al cumplimiento por parte de la Unidad Académica de las leyes y regulaciones.

Elementos del Control Interno de una Unidad Académica.

1. Entorno de control: El núcleo de un negocio es su personal (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la profesionalidad) y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa y los cimientos sobre lo que descansa todo.

Factores a considerar en el Ambiente de Control:

Integridad y valores éticos: Los objetivos de una entidad y la manera en que se consiguen están basados en las distintas prioridades, juicios de valor y estilos de gestión. Estas prioridades y juicios de valor, que se traduce en normas de comportamiento, reflejan la integridad de la Unidad Académica y su compromiso con los valores éticos.

Incentivo y tentaciones: Los individuos pueden cometer actos fraudulentos, ilegales o poco éticos simplemente porque en la Unidad Académica en la que trabajan les incita o tienta. El poner énfasis en los resultados, sobre todo a corto plazo, fomenta un entorno en el que se impone un precio muy alto. Algunos de los motivos por los que se cometen actos de fraude o se incurre en prácticas cuestionables a la hora de presentar información financiera y se cometen otros tipos de comportamiento poco ético son los siguientes:

- Presiones para alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas, sobre todo respecto a los resultados a corto plazo.

Adicionalmente también, existen situaciones que pueden resultar tentadoras e incitar a los empleados a cometer actos indebidos como por ejemplo:

- Falta de controles o controles ineficaces, tales como una segregación de funciones deficientes en áreas sensibles, de forma que resulta tentados cometer un fraude o intentar bajos niveles de rendimiento.
- Sanciones por comportamientos indebidos insignificantes o que no se hacen públicas por lo pierden su valor disuasorio; entre otras.

Compromiso de competencia profesional: El nivel de competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de cada puesto de trabajo.

La filosofía de dirección y el estilo de gestión: La filosofía de gestión afecta a la manera en que la Institución de Educación Superior es gestionada e, incluso, al tipo de riesgo institucional que se acepta.

Estructura organizativa: Proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos de las Unidades Académicas. Entre los aspectos más significativos a tener en cuenta a la hora de establecer la estructura organizativa correspondiente están en la definición de las áreas clave de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de vías adecuadas de comunicación.

Asignación de Autoridad y responsabilidad: Este aspecto de control interno incluye tanto la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades de gestión como para el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización. Se refiere a la medida en que se autoriza e impulsa al personal, tanto a nivel individual como de equipo, a utilizar su iniciativa a la hora de abordar temas y solucionar problemas y establece límites a su autoridad.

Políticas y prácticas en materia de recursos humanos: Las prácticas aplicadas en el campo de los recursos humanos indican a los empleados los niveles de integridad, comportamiento ético y competencia que se espera de ellos. Estas prácticas se refieren a las acciones de contratación, orientación, formación, evaluación, asesoramiento,

promoción, remuneración y corrección. Es indispensable que el personal esté preparado para hacer frentes a nuevos retos a medida que las Instituciones de Educación Superior se enfrentan a cambios y se hacen más complejas, debido en parte a los rápidos cambios que se están produciendo en el mundo de la tecnología y al aumento de la competencia.

2. Evaluación de riesgos: Una Institución de Educación Superior deben conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados con las actividades relacionadas con sus negocios. Igualmente debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes, que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos fijados. La evaluación, que implica antes que nada la identificación y el análisis de los riesgos, siendo este un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de un sistema de control interno.

3. Actividades de Control: Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección. También atienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de una Unidad Académicas. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte del Establecimiento, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones.

4. Información y comunicación: Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros y operativos.

5. Supervisión: Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continuada, de evaluaciones periódicas o una combinación de los dos anteriores. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección de una Institución, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones.

Introducción a la Auditoría Académica

Antes de presentar el modelo propuesto, es necesario conocer aspectos generales de la Auditoría Académica.

Objetivo de la Auditoría Académica¹⁷

Consiste en la obtención de evidencias suficientes, pertinentes y competentes, bajo los procedimientos y prácticas definidos en el programa de auditoría académica aprobado.

En la evaluación, el equipo de auditoría deberá tener particularmente en la cuenta que:

- El criterio según el cual se evalúa la gestión del auditado y su sistema de control interno académico debe partir de la hipótesis del óptimo desempeño esperado de las organizaciones, y de los atributos funcionales que debe tener ese desempeño, esto es, de los términos de cumplimiento normativo, eficacia, eficiencia, economía e impacto dentro los cuales debe desenvolverse la gestión.
- La naturaleza, características, y situación particular de la organización auditada (estructura organizativa, grado de sistematización, complejidad funcional y cultural) pueden influir en su grado de desempeño.

Es importante destacar, que la estructuración de los instrumentos de revelamiento de información (cuestionarios, entrevistas, entre otros), deben estar implícitos elementos de comprobación y verificación efectivos, cuyo desarrollo facilite la selectividad en la aplicación de las pruebas de auditoría académica que se consideren necesarias.

Los auditores se plantearán los interrogantes que consideren necesarios para establecer y verificar, el grado de educación de la gestión evaluada y la suficiencia del sistema de control interno en operación, con la formulación hipotética acerca del deber ser del desempeño organizativo a que nos hemos referidos precedentemente.

Actividades

Para evaluar la efectividad del sistema de control interno de nuestra auditoría académica y examinar los resultados de la gestión - especialmente en áreas y procesos críticos, se deben recopilar evidencia suficiente, convincente y pertinente, debidamente documentada, que permita;

- Emitir una opinión sobre la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de control interno en operación.
- Medir el desempeño del área o procesos objeto de análisis.
- Detectar los desvíos de acuerdo con los parámetros y criterios establecidos en la fase anterior.

¹⁷ Para estos efectos, los objetivos planteados, son lo que nuestro grupo desea alcanzar con el modelo que se propondrá en las siguientes páginas.

- Determinar los efectos e impactos que estas producen en los resultados de la gestión evaluada.
- Identificar posibles relaciones causa-efecto.

En auditoría de gestión académica, el estudio de las áreas o procesos críticos permite centrarse en las causas directas de los desvíos en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, así como en las fallas y deficiencias en el manejo eficiente y económico de los recursos y en la calidad e impacto de los servicios provistos.

El auditor, en sus papeles de trabajo, debe registrar los resultados del análisis de la gestión académica de las áreas y procesos críticos auditados y de la evaluación del sistema de control interno académico.

El supervisor de la auditoría académica, por su parte, debe formular orientaciones en relación con los parámetros y criterios que deben prevalecer para medir el desempeño de la unidad auditada y evaluación de su sistema de control interno.

Procedimientos, técnicas y prácticas

Las técnicas de auditoría son procedimientos especiales utilizados por el auditor para obtener las evidencias necesarias y suficientes, a fin de formarse un juicio profesional y objetivo sobre la materia examinada.

Obtener la información exacta y rápida es quizás la parte más importante de una auditoría. Conseguir evidencias suficientes y apropiadas es crucial en la fase de ejecución y determinante de credibilidad de los informes de auditoría.

Es responsabilidad del auditor clarificar los objetivos, el criterio y la auditabilidad de las áreas críticas al preparar la fase de planeamiento.

Una estrategia de la fase de ejecución bien definida será mucho más eficaz y pertinente que una que no haya planificado la recolección de los datos y su técnica de análisis.

Evidencia

El auditor deberá obtener evidencia que sea competente y suficiente mediante la aplicación de pruebas de control y procedimientos sustantivos que le permitan fundamentar opinión sobre el objeto de la auditoría.

Características de la evidencia

a) Componente: para ser competente la evidencia debe ser relevante y válida. Para que la evidencia sea relevante, ésta debe relacionarse con el objetivo de la auditoría que se está practicando y debe ayudar al auditor a obtener una conclusión respecto a dichos objetivos.

la validez de la evidencia depende de las circunstancias en las cuales ésta se obtiene de la fuente de información y de confianza que puede depositar el auditor en ella.

Los siguientes factores generalmente afectan la validez de la materia de evidencia:

- La evidencia de auditoría obtenidas de fuentes externas al ente es más confiable que la generada internamente;
- La evidencia generada internamente es más confiable cuando los sistemas de control interno son efectivos;
- La evidencia de auditoría obtenida directamente por el auditor es más confiable que la informada por el auditado;
- La evidencia de auditoría escrita y documentada es más confiable que la obtenida oralmente.

b) Suficiente: se refiere a la cantidad de evidencia que debe reunir el auditor.

La evidencia es suficiente cuando el riesgo de la auditoría queda restringido a un nivel apropiadamente bajo. La norma general básica de evidencia en respaldo de los hallazgos de auditoría manifiesta que debe ser suficiente y competente. Los requisitos de buenos papeles de trabajo requieren que sean claros y comprensibles, sin explicaciones verbales innecesarias.

Procedimiento de Auditoría

Generalidades

El auditor obtiene evidencia aplicando procedimiento de auditoría, sobre la base de la información obtenida en la fase de planificación. El auditor determinará la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos a aplicar para que los mismos sean efectivos y optimizar la cantidad y calidad de la evidencia obtenida.

Tipos de Procedimientos de Auditoría

Los procedimientos de auditoría pueden dividirse según la evidencia que brindan, en procedimientos de cumplimiento y sustantivos.

En la práctica resulta difícil realizar esta distinción ya que muchos cumplen un doble propósito. Los procedimientos que proporcionan evidencias de control también pueden proporcionar evidencia sustantiva. Así mismo, los procedimientos que proporcionan evidencia sustantiva generalmente permiten inferir la existencia y cumplimiento de los controles establecidos por el auditado.

Procedimiento de Cumplimiento: Proporcionan evidencia de que los controles claves existe y que son aplicados en forma efectiva. Entre los procedimientos que pueden utilizarse para obtener evidencia control se encuentran los siguientes:

- Inspección de documentación del sistema de control - planeamiento estratégico y táctico, organigramas, manuales de emisiones y funciones, manuales de procedimientos, cursos gramas de proceso, manuales de confección de formularios, matrices de autorización, planes de carrera, sistema de evaluación del personal, plan de capacitación, código de ética, etc.
- Pruebas de reconstrucción de transacciones.
- Observación de determinados controles.
- Técnicas de datos de prueba (en sistemas computarizados).
- Pruebas de penetración sobre las bases de datos.

Procedimientos Sustantivos: Proporcionan evidencia directa sobre la validez de las transacciones y los datos que proporcionan el sistema de información - registros contables, estados financieros y presupuestarios. Entre los procedimientos que pueden utilizarse para obtener evidencias sustantivas se encuentran los siguientes:

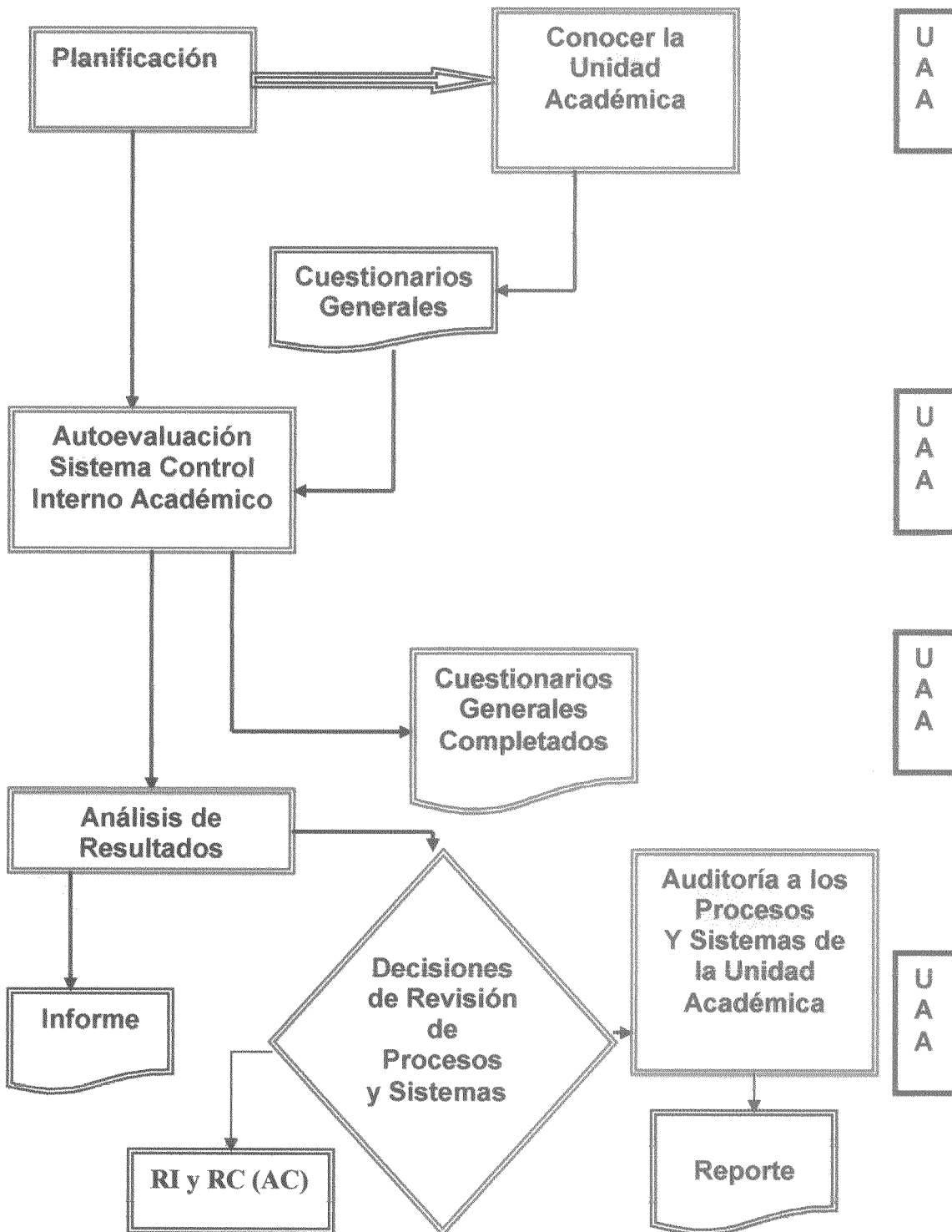
- Indagaciones a funcionarios y personal del ente.
- Aplicación de procedimientos analíticos.
- Verificación de documentos y registros contables y presupuestarios.
- Observación física.
- Obtención de confirmaciones de terceros ajenos al ente.

CAPÍTULO 3

Objetivo: Proponer un modelo para llevar a cabo una Auditoría Académica.

Propuesta modelo para efectuar una Auditoría Académica¹⁸

A continuación se muestra en la siguiente figura el modelo propuesto para efectuar una Auditoría Académica en una Unidad Académica.



¹⁸ Este modelo no está formalmente establecido, puesto que es una proposición de los integrantes del grupo, para efectos del trabajo.

Proposición de modelo para efectuar una Auditoría Académica **“Auditoría del sistema de control interno académico”**

Para efectos del modelo propuesto, tomando como base el informe COSO, distinguiremos las siguientes etapas.

1) Planificación Estratégica: Para efectuar la Auditoría Académica una “Auditoría del sistema de control interno académico”, debe:

- Conocer los objetivos de la Unidad Académica.
- Identificar los procesos de negocio de la Unidad Académica.
- Evaluar el ambiente de control de la Unidad Académica.

Después de conocer e identificar los aspectos señalados anteriormente se aplicarán cuestionarios generales, para identificar el riesgo inherente y el riesgo de control del ambiente de control de la Unidad Académica.

Para conocer e identificar los aspectos anteriores, se empleará el mecanismo de Autoevaluación. Este proceso lo inicia el equipo de auditoría académica, mediante la creación de cuestionarios generales; los cuales deben ser aplicados a los responsables de los procesos de la Unidad Académica. Los resultados de dichos cuestionarios se deben evaluar en relación al riesgo inherente y el riesgo de control del ambiente de control.

2) Ejecución: De acuerdo a las conclusiones respecto al riesgo inherente y riesgo de control, se decidirá el enfoque de ejecución de la auditoría Académica, que pueden ser:

- Enfoque Sustantivo y/o.
- Enfoque de Cumplimiento.

3) Finalización: De acuerdo a los resultados arrojados de la ejecución de la auditoría académica, se emite un informe, el que entregará las conclusiones respecto a la evaluación del control interno.

A continuación, se expondrán los aspectos más relevantes de acuerdo al modelo planteado, los cuales son:

1. Cuestionarios generales para autoevaluar el sistema de control interno de una Unidad Académica correspondiente a una Institución de Educación Superior.

La evaluación del control interno de la empresa a nivel de la Unidad Académica, se considera la información relativa a los cinco componentes de control interno propuesto en el informe en COSO para una institución de educación superior en conjunto.

1.- Entorno de Control: En relación al primero de estos componentes se debe mencionar que el cuestionario que se desarrolla mas adelante fue realizado con el fin de proporcionar información respecto a la disciplina y estructura de la Unidad Académica, todo esto para verificar si existe una buena base de los lineamientos establecidos por esta, en esto se incluyen:

- Integridad y valores éticos, y comportamiento de la Unidad Académica.
- Conciencia de control de la Rectoría y estilo operativo.
- Compromiso de la Rectoría a la competencia o capacidad.
- Estructura orgánica y asignación de autoridad y responsabilidades de la Unidad Académica.
- Políticas y prácticas de recursos humanos que comprenden la Unidad Académica.

En particular, debemos reconocer que deficiencias significativas en cualquiera de los factores pueden debilitar la eficacia de los demás. Por lo tanto el cuestionario será dirigido a la Unidad Académica de una institución de educación superior y a la Rectoría (Junta directiva en el caso que existiera).

A continuación ejemplo de cuestionario para el ambiente de control:

Objetivo N°1

Determinar si el ambiente de control de la Unidad Académica ayuda al cumplimiento del control interno establecido.

Cuestionario General, aplicado al Ambiente de Control	OK	No OK	No aplica
1) ¿La Unidad Académica enfatiza una conducta de integridad y de valores éticos con empleados docentes, cumpliendo con las normas establecidas?			
2) ¿La Unidad Académica tiene establecido de forma escrita sanciones que puede realizar cuando un docente falta a la integridad o ética?			

Cuestionario General, aplicado al Ambiente de Control	OK	NO OK	NO Aplica
3) ¿La rectoría pone atención a como se desarrolla el control interno en la Unidad Académica?			
4) ¿La Unidad Académica toma medidas adecuadas cuando hay una falta grave de las normas o políticas de la institución por parte de un docente o alumno?			
5) ¿La Rectoría tiene en forma escrita los objetivos de la Unidad Académica?			
6) ¿Los miembros de la junta directiva son independientes de la Rectoría?			
7) ¿Existe un organigrama de la Unidad Académica?			
8) ¿Existe una adecuada segregación de funciones en todos los procesos que posee la Unidad Académica?			
9) ¿Las políticas y procedimientos que tiene la institución son claras, y se actualizan periódicamente?			
10) ¿La Unidad Académica posee normas o procedimientos escritos que delimiten la contratación del personal docente?			
11) ¿La institución realiza cursos de capacitación a su planta docente y alumnado respectivamente?			
12) ¿Se encuentran los contratos del personal docente firmados y con sus respectivas actualizaciones si las tuviere?			
13) ¿Existe una evaluación periódica del desempeño de la planta docentes?			

Cuestionario General, aplicado al Ambiente de Control	OK	NO OK	NO Aplica
14) ¿Existe algún tipo de evaluación que se realice a los alumnos?			
15) ¿Existen jefes de las diferentes cátedras que imparte el instituto?			
16) ¿Existe una malla curricular para los alumnos diurnos?			
17) ¿Existe una malla curricular para los alumnos vespertinos?			
18) ¿Existe algún sistema de contratación establecido para los docentes?			
19) ¿Existe un proceso establecido para la admisión de los alumnos?			
20) ¿Existen normas establecidas respecto a las evaluaciones mensuales de los alumnos en relación a cada cátedra?			
21) ¿La Unidad Académica establece metas que se deben cumplir en un periodo razonable? ¿Se encuentran documentadas?			
TOTAL			

2. Evaluación de riesgos: A través de la Evaluación de riesgo se busca identificar y analizar los riesgos, tanto internos como externos, que son relevantes para el logro de sus objetivos de la Unidad Académica. Además, este proceso de evaluación de riesgo proporciona a esta una base para determinar cómo administrar sus riesgos en el caso que los haya. Circunstancias que requieren atención al momento de evaluar este componente:

- Nuevo personal administrativo en la Unidad Académica.
- Cambios en los sistemas que tienen relación directa con la Unidad Académica.
- Nuevas normas reglamentarias de la Unidad Académica.
- Reestructuración de la Unidad Académica.

Objetivo N° 2

Determinar si la Unidad Académica posee algún proceso para identificar riesgos y analizarlos que son relevantes para el logro de los objetivos.

Cuestionario General, aplicado a Evaluación de Riesgos	OK	NO OK	NO Aplica
1) ¿Existe algún proceso de evaluación de riesgos de la Unidad Académica? Si existe, ¿incluye la identificación y evaluación del riesgo?			
2) ¿El proceso de identificación de riesgos incluye todos los procesos de la Unidad Académica?			
3) ¿El departamento de TI cuenta con algún mecanismo para notificar a los usuarios cuando se hacen cambios significativos?			
4) ¿La rectoría evalúa los riesgos que pudieran afectar a Unidad Académica?			
5) ¿Existe un adecuado plan estratégico en la Unidad Académica? ¿Si existe, este es revisado y aprobado?			
6) ¿Existe el riesgo de que haya una masiva retirada de alumnos?			
7) ¿Existen planes de contingencia en este caso?			
8) ¿Se realiza una revisión periódica para anticipar el accionar ante los acontecimientos que puedan influir en los logros de los resultados académicos?			
9) ¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos identificados en la unidad académica?			
10) ¿Existe algún mecanismo que ayude a prever el riesgo de fraude en la Unidad Académica?			
TOTAL			

3. Monitoreo: En este proceso se busca asegurar la calidad del desempeño de los restantes elementos del control interno a través de tiempo de la Unidad Académica. Una responsabilidad importante de la Rectoría es establecer y mantener el control interno, por lo tanto lo que se busca es que la Rectoría monitoree los controles para determinar si están funcionando como es debido y si se han modificado en forma apropiada de acuerdo con los cambios en las condiciones.

Este componente comprende:

- Actividades de supervisión continúa por parte de la Rectoría.
- Evaluaciones puntuales ya sea de la Rectoría o de la Unidad Académica.
- Comunicación de las deficiencias con el fin de que la Unidad Académica las pueda corregir oportunamente.

Cuestionario General, aplicado a Monitoreo	OK	NO OK	NO Aplica
1) ¿Responde la Unidad Académica oportunamente a las recomendaciones sobre el control interno realizadas por la unidad de auditoría académica?			
2) ¿Se ejecutan oportunamente los procedimientos de monitoreo de la unidad de auditoría académica establecidos o por realizar?			
3) ¿La realización de los monitoreos queda debidamente escrita?			
4) ¿Cual es el procedimiento de respaldo de la información de la Unidad Académica?			
5) ¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas físicas para la unidad académica?			
TOTAL			

2. Evaluación del Riesgo Inherente y Riesgo de Control evaluado en el Ambiente de Control.

Tabla de Evaluación

Riesgo Inherente	Riesgo de Control (en ambiente de control)	Observaciones	Enfoque de Auditoría a Ejecutar
ALTO	ALTO	Existen problemas en ambiente de control	Sustantivo Total
ALTO	MEDIO	Algunos problemas en ambiente de control	Sustantivo y/o Cumplimiento
ALTO	BAJO	Ambiente de control bueno	Cumplimiento
MEDIO	BAJO	No existen problemas en ambiente de control	Cumplimiento
BAJO	BAJO	Ambiente de control bueno	Cumplimiento
MEDIO	MEDIO	Algunos problemas en ambiente de control	Sustantivo y/o Cumplimiento

Si el resultado según tabla de evaluación es:

1) Utilización del enfoque sustantivo



Se deberá confirmar validez de la información administrada por la Unidad Académica.

2) Utilización del enfoque de cumplimiento



Se deberá confirma que las funciones de procesamiento o los controles funcionan correctamente

2.1. Acciones a seguir en el enfoque de cumplimiento:

- a) Conocer la Unidad Académica en detalle¹⁹.
- b) Realizar diagramas de procesos²⁰.
- c) Identificar objetivos²¹.

Después de efectuar lo anterior, lo que sigue es:

- d) Identificar riesgos, relacionados a los procesos de la Unidad Académica, los cuales afectan la consecución de los objetivos de ella. Para neutralizar el efecto de los riesgos, debemos:
 - Identificar controles, probando su diseño y eficacia, asignándoles a estos un valor (nota)²²
 - Determinar riesgo residual, que corresponde al cociente entre el riesgo inherente y riesgo de control.

¹⁹ Ver detalles en capítulo 1

²⁰ Ídem

²¹ Ídem

²² Ver tabla 1

e) Hacer matriz de riesgos.

Matriz de Riesgo (Rn)

			4
			2.5
			1
	1	2.5	4

P. de ocurrencia

Tabla de Controles (Cn)

4
2.5
1

Impacto

Riesgo alto
Riesgo medio
Riesgo bajo

$$\frac{(Rn)}{(Cn)} = RR$$

$$\frac{16}{4} = 4 \rightarrow$$

Riesgo controlado

$$\frac{16}{2.5} = 6,4 \rightarrow$$

Riesgo 1/2 controlado

$$\frac{16}{1} = 16 \rightarrow$$

Riesgo no mitigado

Modelo de Informe del Sistema de Control Interno Académico.

A continuación se detalla la estructura estándar que puede tener el informe que envía la auditoría académica con el objetivo de detectar posibles fallas en el control interno si es que la hubiere.

Estructura del informe sobre control interno:

1.- Breve introducción la que debe incluir:

- Fecha del informe.
- Nombre de la Institución de Educación Superior auditada.
- Área a evaluar y aspectos a evaluar.

2.- Condiciones a informar con el fin de proporcionar una seguridad del funcionamiento de la estructura del control interno.

Las condiciones a informar son los asuntos que nos llamaron la atención y que están relacionados con las deficiencias importantes en el diseño y operación de la estructura de control interno, que en nuestra opinión, podrían afectar negativamente la capacidad de la institución de Educación Superior para registrar, procesar, resumir y presentar información financiera y operacional uniforme.

3.- Se deben nombrar las condiciones a informar que hayan sido detectadas si las hay, tenemos dos tipos:

- a) Deficiencias en el diseño de la estructura del control interno.
- b) Fallas en la operación de la estructura del control interno.

Si no hay condiciones a informar se debe agregar un párrafo que señale que el control interno es razonable.

4.- Se debe señalar a quienes va dirigido el presente informe.

5.- Despedida, Especificar quien emite el informe (Ver ejemplo de informe).

Santiago.....dede XX....

Señores Rectores y del Consejo Académico de
Universidad ABZ .S.A.

Presente.

De nuestra consideración:

En la planificación y ejecución de nuestra auditoría al Sistema de Control Interno Académico de la(Institución de Educación Superior), al XX de.....de XXXX, consideramos su estructura, para determinar nuestro procedimientos de auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre este (Control Interno) . La Administración de la (Institución de Educación Superior) es responsable del establecimiento y mantención del control interno sobre información privilegiada.

En el estudio y evaluación efectuado con el propósito descrito, notamos ciertos asuntos en relación con su funcionamiento, que consideramos deben ser incluidos en este informe para estar de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y basado en modelo de control interno internacional, que en nuestro caso es definido en el informe COSO.

Las condiciones a informar son los asuntos que nos llamaron la atención y que están relacionados con las deficiencias importantes en el diseño y operación de la estructura de control interno, que en nuestra opinión, podrían afectar negativamente la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos académicos y registrar, procesar, resumir y presentar información financiera y operacional son las siguientes:

- Ausencia de una adecuada segregación de funciones acorde con los objetivos de control adecuados.
- Diseño inadecuado de la estructura en general.
- Provisiones inadecuadas para la protección de activos.
- Evidencia de fallas en la salvaguarda de activos, de pérdidas, daños o sub-valoraciones.
- Evidencia de errores intencionales, tanto de empleados, como de la administración y de la evidencia comprobatoria.

El presente informe es únicamente para conocimiento y uso del Consejo Académico y del Comité de Auditoría (el Directorio, consejo de administración o el dueño de la Universidad o Instituto Profesional), de la administración y otras personas de la organización (o especifique alguna otra entidad reguladora) y no debe ser usado con otro propósito.

Saluda atentamente a ustedes,

Auditor Académico

Conclusiones

De acuerdo al trabajo expuesto, se puede concluir que:

La Auditoría Académica comienza lentamente a expandirse como mecanismo de evaluación aplicables a las Instituciones de Educación Superior. En Chile, esta rama todavía es incipiente en comparación con otros países como E.E.U.U., Nueva Zelanda y Japón.

Existen diversos enfoques para efectuar una Auditoría Académica. Dichos enfoques son rigurosos en la evaluación de la calidad de la enseñanza. Un cambio conceptual de la actual perspectiva de evaluación, puesto que, hemos formulado un modelo/enfoque denominado "Auditoría del Sistema de Control Interno Académico" empleando como soporte y aplicación el informe COSO.

De esta propuesta hemos considerado que:

- La Auditoría Académica, es un nuevo campo profesional, donde sin duda, en muy poco tiempo, proliferarán consultoras, que sin mayores complicaciones prestarán sus asesorías y servicios de control interno a Unidades Académicas de diversas Instituciones de Educación Superior.
- El tema asignado fue muy interesante, pues hizo que cada miembro del grupo se adentraba cada vez más el ya que como se ha expuesto, es una nueva oportunidad laboral y profesional.

Bibliografía

Publicaciones

1. "Los nuevos conceptos del control interno" (Informe COSO)
Autor: Coopers & Librand
2. "La evaluación de la Educación Superior"
Autor: Eduardo Martínez.
3. "Auditoría Académica"
Autor: Dr. Carlos Alfonso Egúsqüiza Pereda.
4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).

Informativos

1. "Auditoría Académica". Universidad de los Andes-Venezuela.

Página Web

1. www.cnap.cl

a) Acreditación

- Acreditación de Carreras
 - Normativas y Procedimientos para la acreditación PDF
 - Criterios de evaluación de carreras
 - *Criterios Genéricos de Evaluación de carreras Profesionales PDF
 - * Manual para el Desarrollo de Procesos de Autoevaluación de carreras PDF

b) Acreditación Institucional

- Antecedentes y Orientación el Proceso PDF
- Elementos de Juicio para la evaluación PDF
- Guía de Evaluación Interna PDF

2. Estudios y Publicaciones

- Reconocimiento de Agencias de Acreditación en Educación Superior PDF

3. <http://www.buscarportal.com>

- Requerimientos ISO 9001:2000

4. <http://www.cse.cl>

- Educación superior chilena, Normativa (Ley N° 18.962)

5. <http://www.unc.edu/depts/pubpol/auditprojectstatement.htm>

- The Academic Audit Project

6. http://www.aau.ac.nz/nzuaau_site/publications/reports/AUT_cyc3_2006.pdf

- New Zealand Universities Academic Audit Unit

Auckland University of Technology Te Wananga Aronui o Tamaki Makau Rau Academic audit report Cycle 3 August

ANEXOS

ANEXO 1**Programa Académico (de la Unidad Académica)**

Un programa académico debería adoptar los siguientes procesos básicos:

- **Proceso continuo de "prospectiva planificación estratégica":** Se debe establecer un mecanismo para analizar y gestionar el programa académico. Adicionalmente se debe evaluar por ejemplo:
 1. La evolución posible del entorno, de las variables sociales, ambientales, económicas y tecnológicas directa y específicamente relevantes.
 2. La misión, naturaleza, capacidad establecida (fortalezas y deficiencias), desafíos y oportunidades, potencialidades, la evolución de los campos de conocimiento.

- **Proceso de garantía de calidad académica:** Se debe establecer un sistema de garantía y control de calidad de los servicios académicos centrados en el estudiante; naturalmente, hay que tomar en cuenta a otros actores: las empresas, la sociedad, el Estado, los padres. Tal enfoque implica un acuerdo que abarque a toda la unidad académica acerca de los propósitos y métodos, e incluye una retroalimentación para informar y mejorar la prestación de servicios académicos. Naturalmente, ello requiere de una amplia participación, canales efectivos de comunicación, la determinación y aceptación de responsabilidad formal, la sistematización de información (medición e indicadores de desempeño) y un compromiso institucional para la capacitación y el desarrollo del personal.

- **Proceso de evaluación del programa académico:** Se debe evaluar si los profesionales egresados son competentes, si pueden insertarse productivamente en el mercado laboral, si están equipados para responder a las condiciones sociales y el medio ambiente, si los contenidos teóricos y prácticos son relevantes, si las técnicas de aprendizaje son las más apropiadas, si la unidad académica es eficiente, si los sistemas de información y los textos utilizados son actualizados y adecuados, si existe una vinculación con las empresas productoras de bienes y servicios, si el nivel y participación estudiantil son idóneos, etc. Dicha evaluación debe realizarse imperativamente con la participación de toda la comunidad académica. En la educación superior, la evaluación puede constituir un:
 1. Instrumento de toma de decisiones, o
 2. Instrumento de gestión.

Un programa académico debe perseguir la búsqueda y crítica del conocimiento, y el aprendizaje. El proceso educativo de una Institución Superior, concebido como participativo y creativo, se sustenta en el equilibrio entre el saber, el hacer y el ser.

Una Institución de Educación Superior, constituye un componente central de conciencia social y la inteligencia colectiva, y debe contribuir a la concertación y efectiva integración cultural, social y económica.

Formato de un Programa de Estudio por Asignatura

A continuación se detalla el esquema de un programa de estudio con el fin de orientar el desarrollo de la carrera, debemos considerar que este formato puede variar de un establecimiento a otro.

1. **Nombre del curso:** Asignatura a desarrollar.
2. **Duración:** Tiempo total en el que se desarrollara la asignatura.
3. **Plan de estudio:** Especifica el número de horas por semana.
4. **Pre-requisitos:** Corresponde a las asignaturas que se necesitan haber cursado para tomar el ramo.
5. **Introducción:** En que consiste la asignatura.
6. **Objetivos generales:** Corresponden a los objetivos generales que se pretenden lograr una vez que ya se ha iniciado la asignatura.
7. **Objetivos específicos:** Corresponden a objetivos más detallados que los anteriores.
8. **Contenidos:** Estos tienen relación con el tema que se desarrollara en cada clase.
9. **Metodología:** Métodos que utilizara el docente para impartir la clase Ej.: Conferencia Dialogada.
10. **Evaluación:** Consiste en la forma en que el docente evaluara el desempeño de los alumnos, esto
Incluye la evaluación que puede hacer el instituto profesional de estos.
11. **Bibliografía:** Consiste en todos los libros de apoyo para el desarrollo de la asignatura.

ANEXO 2**Docencia de Pregrado y Gestión Institucional**

Se considera áreas mínimas de evaluación la Gestión Institucional y Docencia de Pregrado conducente a título ofrecida por las instituciones educacionales.

a) Docencia de Pregrado

Toma en consideración el conjunto de políticas y mecanismos institucionales destinados a asegurar la calidad de la formación de pregrado, con especial énfasis en los aspectos relacionados con el diseño y aprobación de los programas ofrecidos; con su implementación y seguimiento; y con un análisis de sus resultados y los mecanismos para revisar y modificar el currículo, la organización de los programas, los métodos pedagógicos, los recursos humanos y materiales asignados a los programas o cualquier otro aspecto que afecte la calidad de la formación entregada.

La evaluación contempla los propósitos definidos y los mecanismos que se aplican para asegurar la calidad en los siguientes aspectos:

- Diseño y provisión de carreras y programas (decisiones acerca de la oferta de carreras y su pertinencia, apertura de sedes, definición y revisión de perfiles de egreso, diseño curricular, asignación de recursos, seguimiento de los resultados)
- Proceso de enseñanza (sistemas de selección y admisión, métodos pedagógicos, procedimientos de evaluación del aprendizaje, uso de tecnologías)
- Dotación académica/docente (estrategias de reclutamiento, evaluación, seguimiento, perfeccionamiento, renovación)
- Estudiantes: progresión, servicios, seguimiento de egresados.
- Utilización de los procesos o resultados de la investigación para mejorar la calidad de la docencia impartida.

b) Gestión Institucional

Es el conjunto de políticas y mecanismos destinados a organizar las acciones y recursos – materiales, humanos y financieros – de la institución, en función de sus propósitos y fines declarados.

La gestión institucional contempla al menos los siguientes aspectos:

- La estructura y organización institucional, toma en consideración la normativa y distribución de las funciones al interior de la institución y el control de las mismas.
- El sistema de gobierno, considerando las diversas instancias de toma de decisiones, a nivel central y en las distintas unidades de la institución.
- Las normas y procedimientos asociados a la selección, contratación, evaluación y perfeccionamiento del personal directivo, académico y administrativo de la institución.

- La planificación, ejecución y control de recursos materiales y financieros de la institución, en función de los propósitos y fines institucionales. Incluye los mecanismos necesarios para asegurar la estabilidad y viabilidad institucional.
- Los mecanismos de diagnóstico, planificación, seguimiento y ajuste de las prioridades de desarrollo definidas por la institución.
- La disponibilidad de información necesaria para responder a los requerimientos de la gestión (capacidad de análisis institucional)

ANEXO 3

ISO 9001:2000

La Certificación con la norma ISO 9001:2000 brinda un respaldo nacional e internacional para el mejoramiento continuo en los procesos que se realiza, con miras a aumentar la satisfacción del cliente, mejorar los servicios de capacitación y formación profesional.

Se generan oportunidades de mejora mediante el seguimiento, la medición y evaluación de los procesos esto incluye establecimiento de una política de calidad, la definición de los principales procesos, capacitación de todo el personal en el tema básico de Gestión de la calidad, el desarrollo de sistemas informáticos que permiten el manejo electrónico de la documentación.

Requerimientos:

Una organización debe generar confianza en la capacidad de sus procesos en la calidad de sus productos y proporciona las bases para la mejora continua

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La documentación debe incluir:

- Procedimientos e instrucciones
- Declaraciones de la Política de la Calidad y Objetivos de la Calidad.
- Manual de la Calidad.
- Los Procedimientos requeridos en esta Norma.
- Los Documentos necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.
- Los Registros requeridos por esta Norma.

La Alta Dirección debe tener compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua:

- Comunicando a la organización la importancia del cumplimiento de los requisitos
- Estableciendo su Política de Calidad
- Estableciendo sus objetivos de Calidad
- Revisar el Sistema de Calidad
- Proporcionado los recursos Adecuados

Enfoque al cliente:

- La Alta Dirección debe asegurarse que se cuenta con un enfoque al cliente
- Importante como nos aseguramos que entendemos las necesidades de los Clientes

La Alta Dirección debe asegurar que la política cumple los requisitos solicitados por la entidad certificadora.

Planificación y establecer sus objetivos de Calidad que sean medibles, cuantificables y consistentes con la política de Calidad:

- Se planea la implantación del Sistema de Gestión de Calidad
- Se planean los cambios al sistema de Gestión de Calidad
- Debemos asegurar que el proceso de planeación y transición del Sistema se lleve de Acuerdo a lo planeado

Responsabilidad, autoridad y comunicación

- Asegurar que las responsabilidades, autoridades sean definidas y comunicadas dentro de la organización.

Definir un representante Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad con responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad
- Mantener informada a la Dirección
- Asegurar que se tiene el enfoque al cliente en todos los niveles de la Organización

Auditar los proceso de comunicación que se encuentren bien definidos, ejemplo que se envié la información, que se confirme la recepción y si existe la respuesta, como se dio esta.

Revisiones por la Alta Dirección en intervalos planificados para:

- Asegurar la continua consistencia adecuación y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad
- Visualizar oportunidades para mejora.
- Determinar la necesidad de cambios.
- Revisar la política de Calidad.
- Monitorear los objetivos.
- Generar y mantener registros de las revisiones.

La información a ser usada en la revisión de la Alta Dirección es:

- Los resultados de auditorias
- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Situación de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimientos de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección
- Cambios planeados que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones de mejora.

Los resultados de la revisión por la Alta Dirección deben incluir decisiones y acciones asociadas a:

- Mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y
- Necesidades de recursos.

Gestión de los recursos

- Provisión de recursos
- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo
- ISO solicita que determinemos los recursos necesarios para operar con calidad y de esa manera será más probable lograr la satisfacción del cliente

Realización del producto

- Planificación de la Realización del producto
- Procesos Relacionados con los Clientes
- Diseño y Desarrollo
- Compras
- Prestación del Servicio
- Control de Equipos

Mediciones, análisis y mejora, establecer procesos de inspección y supervisión para demostrar en todo momento la conformidad del servicio, del sistema de gestión y de la mejora continua.

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, mediación, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad


Supervisión y Medición:

- Satisfacción del cliente
- Auditoria Interna
- Supervisión de procesos
- Inspección de Servicio
- Análisis de Datos

Mejora

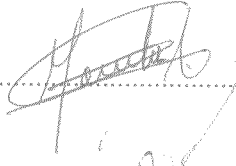
- Mejora Continua; Acciones Correctivas ; Acciones Preventivas.

Profesor Guía: Edgardo Guzmás Lobos

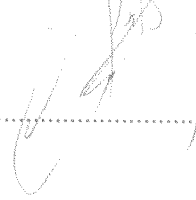
Firma 

Integrantes:

Maricela Aránguiz

Firma..... 

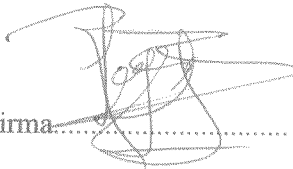
Paulina Arriagada S.

Firma..... 

Victoria Goas C.

Firma..... *Victoria Goas C.*

Luz Reyes

Firma..... 

Evelyn Salas

Firma..... 