

	Norma	: Decreto de Rectoría
	Encabezado	: Aprueba Modelo de Gestión de Calidad de la Universidad Católica del Maule.
	Dictación	: 04 ABR 2022
		Nº 00070 / 2022

VISTOS:

- 1°. Lo solicitado por la Directora de la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional, Sra. Jeannette Blásquez Galaz, a través de Memorándum N°92/2022 de 24 de marzo.
- 2°. El Acta del Consejo de Calidad Sesión Ordinaria N° 1/2022, de fecha 15 de marzo.
- 3°. Las facultades que me confiere el Artículo 36° de los Estatutos Generales de la Universidad Católica del Maule.

DECRETO :

Artículo Primero. Apruébese, a contar de la fecha del presente decreto, el “Modelo de Gestión de Calidad” de la Universidad Católica del Maule, contenida en el documento anexo que se entiende, para todos los efectos, formar parte de este Decreto.

Artículo Segundo. Deróguese, el Decreto de Rectoría N° 162/2010 de fecha 28 de diciembre.

REGÍSTRESE, ARCHIVESE y PUBLÍQUESE.

TALCA, 04 ABR 2022


DIEGO PABLO DURÁN JARA
 Rector


MYRIAM DÍAZ YÁÑEZ
 Secretaria General





MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
CARGO	<i>Director de Gestión Interna de la Calidad</i>	<i>Directora General de Aseguramiento de la Calidad Institucional Director de Control y Gestión de Riesgos Jefa del Departamento Jurídico</i>	<i>Consejo de Calidad</i>
FECHA:	04-10-2021	11-01-2022	13-03-2022

Contenido

1. Antecedentes Generales	3
2. Modelo de Gestión de Calidad	6
3. Mapa de Macroprocesos y Procesos	9
4. Evaluación del Modelo de Gestión de Calidad	18

 UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: M-SGC-AC-0001-02	
		Versión: 2	Página 3 de 19
Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional		Folio : 0000003	

1. Antecedentes Generales

La Universidad Católica del Maule (en adelante, UCM), desde sus inicios ha desarrollado políticas, mecanismos y procedimientos para dar cumplimiento a su proyecto educativo institucional, con la finalidad de garantizar la calidad y dar cumplimiento de normativa y regulaciones internas y externas.

En noviembre de 2006 se promulga la Ley 20.129 que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, cuyas funciones principales se relacionan con la información (identificación, recolección y difusión); el proceso de licenciamiento de las nuevas instituciones de educación superior; la acreditación institucional y la acreditación obligatoria para algunas carreras o programas. Bajo este contexto, es posible identificar que el aseguramiento de la calidad se encuentra orientado a garantizar y controlar el cumplimiento de condiciones mínimas de calidad, a través del licenciamiento y acreditación (Comisión Nacional de Acreditación, 2007).

Complementando a la Ley 20.129, en mayo de 2018 se promulga la Ley 21.091 sobre Educación Superior en la cual se introducen cambios al Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior, creando una superintendencia y una subsecretaría de Educación Superior. Además de cambios relacionados con la obligatoriedad de la acreditación de Instituciones de Educación Superior, de carreras y programas ante la Comisión Nacional de Acreditación. Dentro de los nuevos desafíos en términos de aseguramiento de calidad se establece que la acreditación institucional será integral y considerará la evaluación de la totalidad de las sedes, funciones y niveles de programas formativos de la institución de educación superior, y de aquellas carreras y programas de estudio de pregrado y postgrado, en sus diversas modalidades, tales como presencial, semipresencial o a distancia, que hayan sido seleccionados por la Comisión para dicho efecto. Además, dicha ley, incluyó una nueva la dimensión de evaluación para los procesos de acreditación institucional, la dimensión Aseguramiento interno de la calidad.

A partir de la publicación de la Ley 20.129 (2006), que establece un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, la UCM crea el Consejo de Calidad a nivel institucional en el año 2007, organismo colegiado integrado por los vicerrectores y autoridades de universitarias que es dirigido por el Rector. La creación de este organismo marcó un hito trascendental cuya función general ha sido -entre otras- el consolidar el Sistema de Gestión Interna de la Calidad UCM (SGIC-UCM), velando por el desarrollo adecuado en todas las sedes y resguardando el cumplimiento de políticas, mecanismos y procesos a través de su aplicación sistemática en todos los niveles de la organización, carreras y programas. Lo anterior para asegurar la autorregulación interna, junto con el desarrollo integral y armónico del proyecto institucional.¹

También surge la primera Política de Calidad Institucional que se oficializó en el año 2009 y fue actualizada en 2013, manteniendo la definición de calidad, y cuyo contenido evolucionó junto a los avances que ha tenido la Institución en esta materia y las demandas del medio externo. Durante el 2022 se oficializa una nueva actualización de la Política de Calidad de la institución con el objetivo de orientar la calidad a todos sus procesos universitarios acorde a las necesidades internas y externas, el compromiso y liderazgo de las

¹ Consejo de Calidad Creado 2007 (DR 211/2007) y actualizado en sus funciones en 2019 (DR 90/2019)

 UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: M-SGC-AC-0001-02	
		Versión: 2	Página 4 de 19
		Folio : 0000004	

autoridades en su revisión sistemática y que su implementación favorezca la mejora continua y capacidad de autorregulación de la institución. Dicha Política surgió de un proceso participativo con la comunidad interna de la universidad lo anterior para lograr mayor identificación con los lineamientos que se establecieron. Especialmente se proponen definiciones para dos conceptos claves calidad y excelencia los que fueron levantados en un proceso participativo con distintos actores de la comunidad UCM.

El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de la Universidad Católica de Maule (SGIC-UCM) es una herramienta de gestión y tiene una historia de varios hitos en su implementación en las últimas décadas. Este considera la adopción e implementación de diversos mecanismos de aseguramiento de la calidad para facilitar el cumplimiento a los objetivos planteados en la Política de Calidad de la Universidad, respondiendo a las necesidades del medio interno y externo, y propiciando la mejora continua de sus componentes, bajo una gestión basada en procesos. Dicha gestión se operacionaliza a través del Modelo de Gestión de Calidad, cuya primera versión fue oficializada en el 2010, y contaba inicialmente con cuatro componentes internos asociados a: la Responsabilidad de la Dirección Superior, Gestión de Recursos, Procesos de la UCM y Medición, Análisis y Mejora. La actualización 2022 y nueva versión del Modelo de Gestión de Calidad se explica en el apartado Modelo de Gestión de Calidad del presente documento.

El Modelo de Gestión de Calidad considera varios componentes cuyo centro son los procesos universitarios, los que se representan articuladamente en un mapa de macroprocesos y procesos. Este mapa muestra gráficamente los procesos universitarios y los clasifica según su naturaleza en: estratégicos, misionales y soporte o apoyo estableciendo sus relaciones e interacciones. La institución ya contaba con un mapa de procesos formalizado el 2010 junto al Modelo de Gestión de Calidad. Durante el 2019 se actualizó como fruto del proceso de Autoevaluación Institucional. Durante el 2020 y 2021 en un proceso participativo que involucró a distintas unidades académicas y administrativas, se levanta una nueva actualización del mapa de macroprocesos y procesos, siendo validado en sesión de Consejo de Calidad de octubre de 2021 y decretado en 2022.

además la institución para abordar y responder a los nuevos desafíos de la Ley 21.091, el 2018 crea la Dirección General de Aseguramiento de Calidad Institucional (DR 122/2018), dependiente de Rectoría, y cuyo objetivo es fortalecer la institucionalidad a través de un sistema de aseguramiento de calidad, basado en procesos de desarrollo continuo y permanente, procurando el cuidado y búsqueda de la excelencia de cada una de las dimensiones de la universidad. Posteriormente el 2019 se crea la estructura organizacional y organigrama de la DGACI (DR 85/2019) conformada por las siguientes direcciones: Dirección de Evaluación y Estudios, Dirección de Acreditación y Dirección de Gestión Interna de la Calidad, posteriormente se actualizan sus funciones (DR 127/2019).

Complementariamente, para responder desafíos de la ley 21.091 y mejora continua de la institución, la institución a través de la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional (DGACI) y la Dirección de Gestión Interna de la calidad (DGIC) durante el 2020 y 2021 ejecuta el proyecto de actualización del Sistema de Gestión Interna de la Calidad Institucional (SGIC-UCM), con el objetivo de contribuir a la implementación y articulación de los distintos procesos y mecanismos de aseguramiento de calidad existentes en las diferentes áreas y niveles de la Institución. Dicho proyecto considera tres objetivos: (1)

 UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: M-SGC-AC-0001-02	
		Versión: 2	Página 5 de 19
Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional		Folio : 0000005	

Actualizar la Política de calidad acorde a las necesidades institucionales y el contexto nacional/internacional; (2) Actualizar el modelo de Gestión de la Calidad y el mapa de procesos de la universidad para fortalecer la mejora continua de los procesos de la Institución; (3) Implementar plataformas integradas para el SGIC-UCM dinamice los procesos de toma de decisiones basada en la evidencia de resultados.

El conjunto de hitos históricos mencionados permite reconocer que para la Universidad Católica del Maule la calidad forma parte de su cultura institucional y entrega un valor para toda la comunidad interna y externa, implementando, diseñando y evaluando con ellos actividades y mecanismos para favorecer la calidad de los servicios que proporciona la Institución.

Sistema de Gestión de Interna de Calidad UCM

Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para el cumplimiento del Proyecto Educativo Institucional², debe evaluar su consistencia interna y consistencia externa y cómo se gestiona para su logro de sus propósitos institucionales.

El SGIC-UCM garantiza el mejoramiento continuo de sus procesos y fortalecer la capacidad de autorregulación con el fin asegurar la pertinencia y calidad de todo el quehacer institucional coherente con la misión, propósitos institucionales y requerimientos establecidos en la normativa externa. Está constituido por un conjunto de políticas, mecanismos, normativas, modelos, procesos y procedimientos interrelacionados que abarcan la totalidad de las funciones y dimensiones institucionales, con roles y responsabilidades definidas, orientación a la mejora continua, y al resguardando del desarrollo integral y armónico del proyecto educativo y propósitos institucionales.

El sistema de gestión de Calidad UCM se sustenta en 4 pilares:

- **Coherencia:** Evaluar la consistencia entre el quehacer de la institución con la misión y propósitos institucionales.
- **Pertinencia y Efectividad:** Medición del nivel de alineamiento y satisfacción de las funciones misionales con los requerimientos del medio externo y el nivel de logro de la eficacia y eficiencia de dichas funciones, es decir, medir la pertinencia, eficacia y eficiencia de las funciones misionales.
- **Homogeneidad:** Evaluación de la aplicación sistemática en todo el quehacer institucional de sus políticas, normativa y de los procesos definidos en su gestión.
- **Transparencia y Participación:** Un sistema sustentado en políticas explícitas e información veraz y auditable, con capacidad de análisis institucional y autorregulación, y que en su gestión involucra a las diferentes áreas, niveles y sedes de la institución.

² ISO 21001: Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.

 UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: M-SGC-AC-0001-02	
		Versión: 2	Página 6 de 19
Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional		Folio : 0000006	

2. Modelo de Gestión de Calidad

Las instituciones de educación superior son organizaciones complejas en las cuales pueden interactuar miles de estudiantes, cientos de académicos, decenas de programas, operando con presupuestos que van de unas decenas de millones a miles de millones de pesos. Lo anterior impulsa a la institución educación superior a comprender todos los componentes y las relaciones que se dan en la organización, esto para confirmar que los procesos de planificación, implementación y evaluación aseguran una gestión de la calidad. Dichos componentes deben ser vistos como parte de un sistema que involucra personas, procesos y recursos. La gestión de la calidad³ es el proceso analítico y sistemático que permite identificar la situación deseada, establecer la situación actual, y seleccionar, entre posibles acciones, las que permiten avanzar hacia el logro de los propósitos declarados por la institución.

El Modelo de Gestión de Calidad de la Universidad propicia la aplicación de la política de calidad para implementar los procesos académicos y administrativos y así alcanzar el cumplimiento de sus propósitos institucionales y requerimientos del medio externo, como también, alcanzar la autorregulación en todo el quehacer universitario. Este modelo recoge la experiencia adquirida por la institución en estos años, pero también considera referencias teóricas principalmente del enfoque por procesos⁴ y su mejora continua para favorecer la toma de decisiones basadas en evidencias.

Este Modelo calidad considera algunos de los componentes señalados en el modelo oficializado el 2010 explicitando en esta actualización del 2022 sus componentes y las interrelaciones entre ellos, el desarrollo del ciclo de mejora continua en todos sus procesos académicos, su medición y el grado de implementación del modelo y la evaluación sistemática del SGIC-UCM para favorecer la toma de decisiones en la institución y asegurar la consistencia interna y externa en la implementación del SGIC-UCM .

Esta nueva versión del Modelo de Gestión de Calidad considera tres grandes componentes esenciales para el cumplimiento de su proyecto educativo institucional y propósitos declarados, los componentes son : (1) la Consistencia interna, o capacidad de la institución para identificar su entorno significativo en función de los principios y prioridades misionales: funciones, niveles formativos ofrecidos, áreas de conocimiento, tipo de estudiantes y la identificación de usuarios (*stakeholders*) prioritarios para la institución. Lo anterior permite definir la identidad o contexto de la institución;(2) la consistencia externa, o capacidad para auscultar y hacerse cargo de las necesidades de dicho entorno disciplinarias, laborales, sociales, normativas, u otras), así de define la pertinencia del quehacer de la UCM con el contexto externo, y; (3) la adecuación de medios afines, que corresponde a la organización interna de la institución, alineando recursos y procesos a las

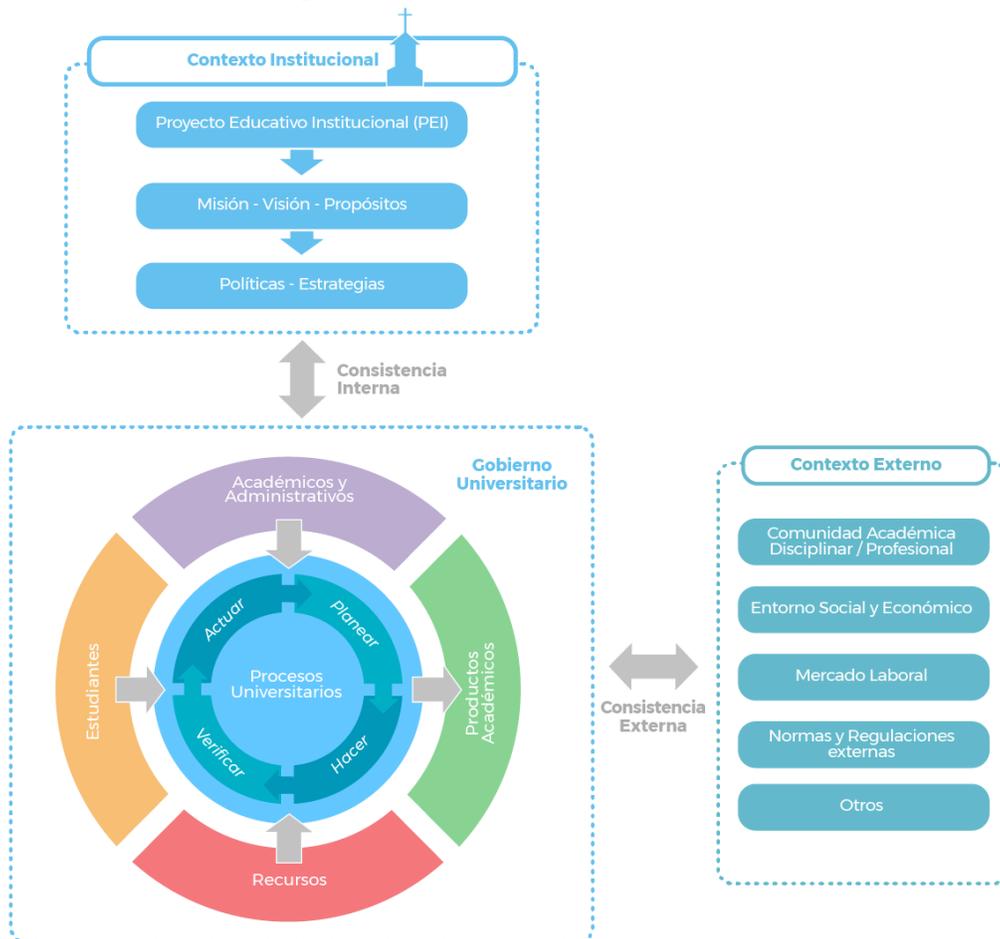
³ Actividad de tipo directivo en todos niveles de la organización, orientada hacia el mejoramiento continuo y a avanzar de manera sistemática hacia el logro de los propósitos institucionales (Fuente: Glosario CNA)

⁴ Un enfoque por procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos de la institución y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos en concordancia con su contexto institucional (ISO 21.001)

exigencias planteadas por la identidad institucional y las necesidades del entorno significativo, para lograr resultados comprometidos, lo que se traduce en una efectividad del quehacer de la universidad.

La figura 1 muestra el Modelo de Gestión de Calidad de la UCM, en donde los Procesos Universitarios son en definitiva el Mapa de Macroprocesos y Procesos UCM.

Figura 1: Modelo de Gestión de Calidad UCM



Fuente: Dirección de Gestión Interna de la Calidad

Componentes del Modelo de Gestión de Calidad

El modelo de Gestión de la Calidad UCM considera, por un lado, el **contexto institucional**, La Universidad es un centro de difusión y reflexión que a la luz de la fe católica busca el significado de la ciencia y las humanidades, para ponerlas al servicio del desarrollo integral del ser humano. la UCM contribuye con la

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: M-SGC-AC-0001-02	
		Versión: 2	Página 8 de 19
Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional		Folio : 0000008	

misión de iglesia diocesana, de evangelizar la cultura en dialogo con los desafíos y necesidades del contexto sociocultural de la región del Maule, de Chile y del Mundo Globalizado. El proyecto educativo institucional (PEI) que establece las orientaciones fundantes de la Universidad y sus distintos componentes estratégicos se destacan la misión, visión y propósitos los cuales proyectan la institución hacia la excelencia y cumplimiento de sus propósitos declarados. Otros documentos sustanciales a considerar para la gestión de la calidad es el plan de desarrollo estratégico institucional y las distintas políticas que guían el actuar de la organización. En particular en la política de calidad se define la calidad para la UCM como *“el cumplimiento de los propósitos institucionales y de los estándares internos y externos para el desarrollo de todas las funciones misionales y procesos universitarios, sustentado en la mejora continua y el compromiso de los distintos estamentos para responder a las necesidades del medio en coherencia con su identidad”* concepto construido con la comunidad UCM. Por otro lado, el **contexto externo**, es entendido como el conjunto de entidades que son parte del sistema nacional de aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (SINACES) y organizaciones del entorno relevantes a las que se orienta la universidad. Dentro de este grupo se consideran los principales grupos de interés externos, tales como, comunidades académicas / disciplinar / profesional, el entorno social y productivo, el mercado laboral, las normas y regulaciones como por ejemplo la ley 21.091, , los criterios y estándares de calidad para la acreditación de carreras y programas de posgrado de CNA Chile, entre otras.

La definición de calidad integra conceptos de consistencia interna, con sus propios mandatos declarados en el contexto institucional, y consistencia externa respecto a su contexto social, económico, legal, entre otros declarados en el contexto externo. La **consistencia interna** es entendida como la capacidad institucional para tomar decisiones y guiar sus procesos en función de los principios y prioridades de acuerdo a su contexto institucional. Y la **consistencia externa**, es la capacidad de la institución para identificar las demandas pertinentes y organizar los insumos, procesos y recursos para responder a los requisitos y expectativas de sus grupos de interés (contexto externo) y retroalimentación para la mejora continua de los procesos de la UCM.

En el centro del modelo de gestión de calidad se encuentran los **procesos universitarios**, que corresponde al mapa de macroprocesos y procesos de la universidad, que es una herramienta de gestión utilizada para identificar los procesos de la universidad y gestionarlos bajo un enfoque por procesos⁵, lo que implica la definición y gestión sistemática de los procesos de la institución y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos en concordancia con su contexto institucional y contexto externo. Dicho mapa de macroprocesos y procesos muestra gráficamente los procesos existentes en la institución y las relaciones entre sí. También, los clasifica según su naturaleza en estratégicos, misionales y apoyo. La gestión de los procesos UCM puede alcanzarse utilizando el ciclo de mejora continua. El **ciclo de mejora continua (Deming/PDCA)** es una metodología usada para optimizar y ejecutar sistemas de mejora continua. Consta de cuatro etapas: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check), Actuar (Act). Su aplicación ayuda a que la organización mejore su desempeño y logren un crecimiento permanente en la eficacia y eficiencia de sus procesos. Los procesos universitarios establecen relaciones entre distintos actores valiéndose de recursos para su implementación, es así como el modelo de gestión de calidad de la universidad considera como

⁵ ISO 21.001: Sistemas de gestión de organizaciones educativas.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: M-SGC-AC-0001-02	
		Versión: 2	Página 9 de 19
Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional		Folio : 00000009	

actores claves a los **académicos y administrativos** (personal que participa en el otorgamiento de servicios académicos y administrativos y en diferentes procesos universitarios), **estudiantes** (matriculados que han ingresado a la UCM por los procedimientos y requisitos de admisión establecidos, y son beneficiarios de servicios académicos regulares de pregrado, postgrado y educación continua) y los **recursos**, de naturaleza física como infraestructura, laboratorios, campos deportivos, bibliotecas, o de información como sistemas de información, financieros, ERP, aulas virtuales etc.

Los **Productos Universitarios** corresponde al resultado final del proceso educativo, productos de investigación y servicios, el entorno cultural e intelectual que la institución construye que la convierte en un centro del pensamiento, de debate y análisis, de exposición cultural y artística.

Otro componente importante para la gestión de la calidad en universidad es la gobernanza, entendida como la forma en que se ejerce el poder de gobierno que determina a su vez la toma de decisiones.

El gobierno universitario, identifica los espacios de participación en el ámbito político dentro de la estructura universitaria, bajo normas que articulan derechos y responsabilidades, incluyendo reglas en las interacciones y mecanismos mediante los cuales distintos actores influyen en las decisiones, cómo responden y ante quien. Está compuesto por autoridades unipersonales y organismos colegiados que son los que toman las decisiones respecto de las orientaciones establecidas en las distintas políticas e instrumentos estratégicos de la universidad.

3. Mapa de Macroprocesos y Procesos

Un **enfoque por procesos**⁶ implica la definición y gestión sistemática de los procesos de la institución y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos en concordancia con su contexto institucional (*misión, visión, propósitos institucionales, políticas y plan estratégico de la organización*). La gestión de sus procesos (*el sistema en su conjunto*) puede alcanzarse utilizando el ciclo de mejora continua (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir los resultados no deseados.

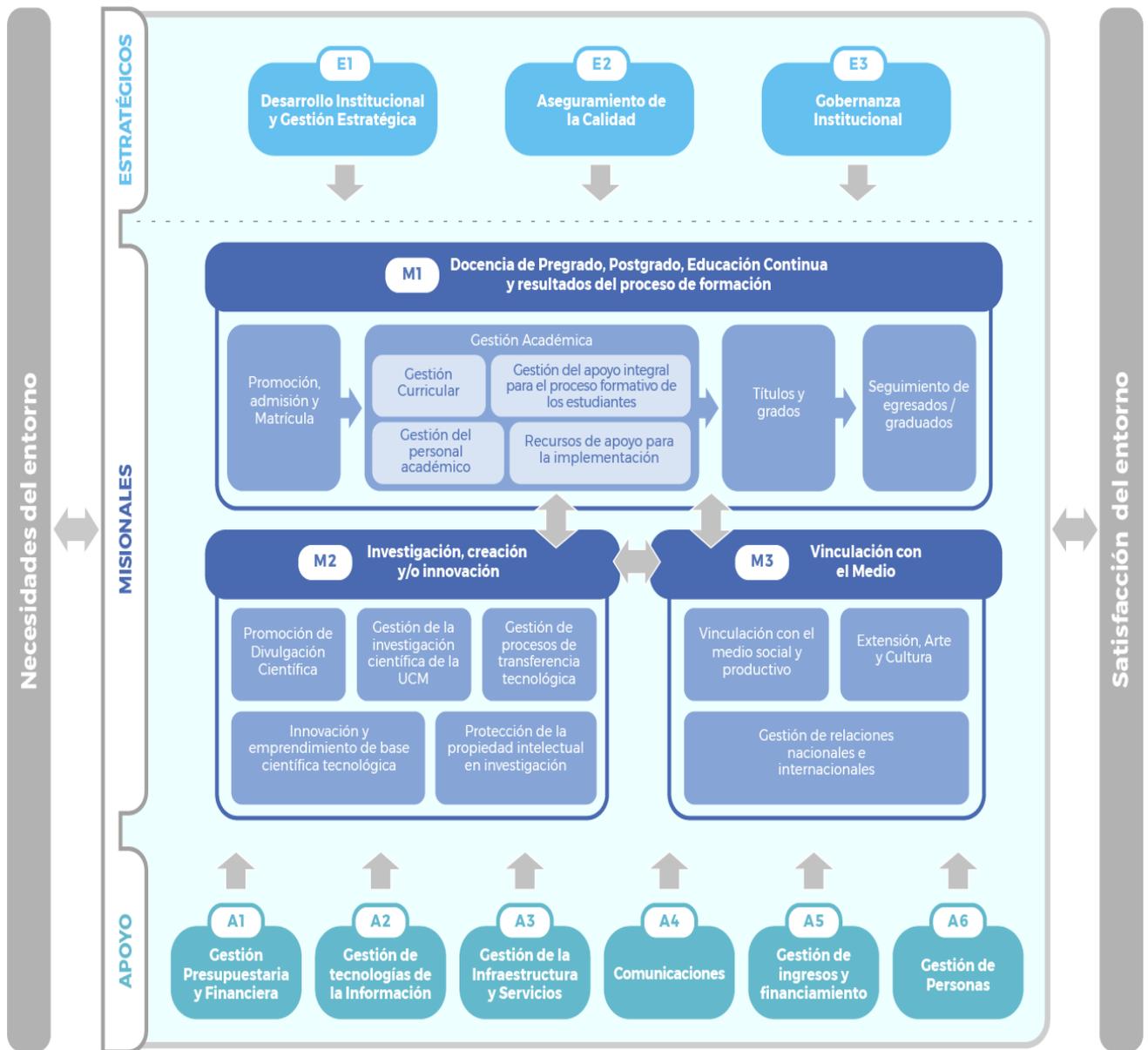
La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. Así, se potencia el involucramiento y compromiso de los actores internos claves para el desarrollo de los procesos universitarios orientados a la calidad y excelencia.

El mapa de macroprocesos y procesos UCM identifica y está alineado a los procesos que dan vida a la institución, levantados con cada unidad de acuerdo con la experiencia recorrida, la misión – visión y propósitos definidos, la estructura organizacional y sus funciones vigente, y establece una línea base de

⁶ ISO 21.001: Sistemas de gestión de organizaciones educativas.

procesos que servirá para una planificación en su implementación La figura 2 muestra el Mapa de Macroprocesos y Procesos UCM, y la tabla 1,2 y 3 muestran el detalle de sus Macroprocesos y procesos.

Figura 2: Mapa de Macroprocesos y Procesos UCM



Fuente: Dirección de Gestión Interna de la Calidad

- Tabla 1: Detalle de Macroprocesos y Procesos Estratégicos

Estratégicos			
Macroproceso	Descripción	Procesos	Descripción
Desarrollo Institucional y Gestión Estratégica	Establecer procesos orientados a definir y evaluar los objetivos del Plan Estratégico Institucional y la gestión y desarrollo de proyectos institucionales.	Gestión estratégica	Gestionar la planificación, control y seguimiento del Plan Estratégico Institucional, y los diferentes instrumentos de gestión que son parte del Modelo de Gestión Estratégica.
		Gestión de información estratégica y Capacidad de Análisis	Gestionar la generación, actualización y distribución de información institucional para reportar a entidades Externas, y también internas que contribuya a la toma de decisiones y análisis.
		Evaluación y gestión de proyectos institucionales	Desarrollar y Gestionar proyectos e iniciativas transversales en la UCM que den respuesta a necesidades de crecimiento de la institución.
Aseguramiento de la Calidad Institucional y mejora continua	Establecer mecanismos para garantizar el aseguramiento de la calidad, la mejora continua y capacidad de autorregulación de la institución de acuerdo a lineamientos internos y externos	Autoevaluación	Planificar, ejecutar y asesorar los procesos de autoevaluación Institucional, carreras y programas de la institución con fines de certificación, auditoría académica, acreditación nacional o internacional.
		Evaluación externa y certificación	Desarrollar evaluaciones externa eficientes que propicien la mejora continua en procesos de acreditación institucional, de pregrado y postgrado de acuerdo a la normativa interna, nacional e internacional.
		Plan de mejoras	Gestionar la ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de mejora de carreras, programas y de la institución emanados de los procesos de autoevaluaciones y Certificaciones.
		Implementación del SGIC-UCM	Elaboración y actualizar de los distintos componentes del SGIC-UCM y evaluarlo sistémicamente a través de distintos mecanismos internos y externos que



UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE

Dirección General de
Aseguramiento de la Calidad
Institucional

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código: M-SGC-AC-0001-02

Versión: 2 Página 12 de 19

Folio : 0000012

Estratégicos			
Macroproceso	Descripción	Procesos	Descripción
			favorezcan la mejora continua y autorregulación del SGIC-UCM.
		Evaluación Institucional para el Aseguramiento de la Calidad	Ejecutar un Sistema de Evaluación Institucional que permita evaluar distintos procesos/actividades de la institución con el objetivo de favorecer la toma de decisiones oportunas y mejora continua en el marco del aseguramiento de la calidad en la UCM.
		Control Interno	Permitir a la organización implementar acciones de seguimiento, evaluación y análisis, que apoye las acciones del nivel superior para la protección de sus activos, mejore la eficiencia de las operaciones y apoye el control para la gestión de riesgos institucional.
		Gestión de riesgos	Permitir a la organización tomar los riesgos adecuados, entregando el conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas.
		Sugerencias y Reclamos	Gestionar las sugerencias de reclamos planteados por terceros para respuestas adecuadas, oportunas y satisfactorias.
		Gestión del cambio organizacional	Garantizar el acompañamiento a proyectos, iniciativas estratégicas y procesos críticos de la institución, evaluando el contexto interno y externo para efectuar el diseño y aplicación de estrategias orientadas a guiar procesos de transición complejos.
Gobernanza Institucional	Establecer procesos orientados a identificar los elementos de estructura, control superior para la toma de decisiones de la Universidad		

- Tabla 2: Detalle de Macroprocesos y Procesos Misionales

MISIONALES			
Macroproceso	Descripción	Proceso	Descripción
Docencia de Pregrado, Postgrado y Educación Continua y resultados del procesos de formación	Establecer procesos que gestionen adecuadamente las actividades asociadas al ciclo de vida académica y gestión académica del estudiante.	Promoción, admisión y Matricula	Es el proceso en el cual se coordina, diseña e implementa la promoción y difusión de la oferta académica anual de la institución, así como también la Admisión y Matricula de estudiantes.
		Gestión académica: Gestión Curricular	Es el proceso mediante el cual la Institución diseña, programa, implementa, monitorea y evalúa el proceso de enseñanza-aprendizaje de la UCM, bajo la reglamentación y normativa vigente.
		Gestión académica: Gestión del apoyo integral para el proceso formativo de los estudiantes	Es el proceso mediante el cual la institución genera mecanismos de inserción a la vida universitaria y apoyos integrales para los estudiantes, basados en diagnósticos de brechas de los perfiles de ingreso y con el propósito de favorecer la progresión académica de los estudiantes.
		Gestión académica: Gestión del personal académico	Es el proceso mediante el cual la Institución programa, implementa y evalúa las actividades académicas desarrolladas por los docentes (docencia, gestión, investigación y vinculación), así como también genera mecanismos para capacitarlos en aspectos pedagógicos de carácter general, asegurando de esta forma la calidad de los procesos de enseñanza aprendizaje.
		Gestión académica: Recursos de apoyo para la implementación	Gestión de recursos que dan soporte a la implementación del proceso de enseñanza de aprendizaje al interior de la Institución. Algunos son la Gestión de Información SIBIB, Gestión de recursos de TI y virtualización de aprendizaje, gestión de convenios de campos clínicos y gestión de infraestructura.

MISIONALES			
Macroproceso	Descripción	Proceso	Descripción
		Títulos y grados	Procesos para la gestión de obtención de títulos y grados, y gestión de certificados
		Seguimiento de egresados / graduado	Proceso para gestionar actividades al vinculación sistemática de la Universidad con sus egresados y graduados
Investigación, creación y/o innovación	Establecer procesos que gestionen adecuadamente las actividades de Investigación, creación e Innovación en la Universidad.	Promoción de Divulgación Científica	Promover, articular y gestionar la divulgación científica del conocimiento generado en la UCM y otras entidades.
		Gestión de la investigación científica de la UCM	Promover, articular y gestionar la productividad académica, a través de mecanismos definidos, tanto institucionales como individuales
		Innovación y emprendimiento de base científica tecnológica	Fomentar en la Universidad una cultura de innovación y la transferencia de tecnologías que permita su fortalecimiento y desarrollo permanente.
		Protección de propiedad intelectual en investigación	Realizar todas las acciones para identificar y proteger mediante propiedad intelectual los resultados de I+D que tienen carácter innovador y potencial de aplicación industrial
		Gestionar procesos de transferencia tecnológica	Efectuar todas las acciones para lograr transferir los resultados de I+D generados en la universidad mediante mecanismos de promoción de tecnologías y atracción de necesidades del entorno basadas en innovación.
Vinculación con el Medio	Establecer procesos que gestionen adecuadamente las actividades de Vinculación con el Medio de la Universidad.	Vinculación con el medio social y productivo	Generar mecanismos que permitan una relación concertada entre la universidad y el entorno social y productivo del país.
		Extensión, Arte y Cultura	Desarrollar mecanismos para la programación de actividades de extensión y cultura, la difusión y comunicaciones de ellos con la comunidad así como la gestión de proyectos artísticos educativos y cultural

MISIONALES			
Macroproceso	Descripción	Proceso	Descripción
		Gestión de relaciones nacionales e internacionales	Gestionar y regular los convenios que disponen las unidades y estudiantes para participar en instancias de intercambio académico con otras entidades.

- Tabla 3: Detalle de Macroprocesos y Procesos de Apoyo

		APOYO	
Macroproceso	Descripción	Proceso	Descripción
Comunicaciones	Establecer procesos que gestionen adecuadamente la disposición de comunicaciones internas y externas de la Universidad.	Comunicación Interna y externa	Entregar a colaboradores información útil para el desarrollo óptimo de sus funciones y gestionar actividades de comunicación dirigido a grupos externos de interés pertinente de la institución.
		Promoción y marketing	Generación de campañas publicitarias y de marketing, que impacte en positivamente en los distintos grupos de interés.
Gestión Presupuestaria y Financiera	Establecer procesos que gestionen adecuadamente la disposición, uso y control de los recursos financieros de la Universidad.	Gestión y planificación presupuestaria	Planificación ,ejecución seguimiento y control de presupuestos para las diferentes facultades y direcciones de la Universidad
		Gestión de abastecimiento	Proceso de cotización y compra de insumos para todos las facultades y direcciones de las Universidad
		Gestión de Pagos	Proceso de pago para todas las entidades de la universidad así como también pago a proveedores e instituciones estatales
		Confeción de EEFF	Proceso el cual significa realizar la preparación y presentación de EEFF tanto a la Universidad como grupos de interés externos tales como Mineduc SES, G9 , SII, Bancos.

		Gestión de activos	Proceso transversal de gestión de inventarios de activos de la Universidad para mantenerlo actualizado y vigentes.
Gestión de tecnologías de la Información y comunicaciones	Establecer procesos que gestionen adecuadamente las necesidades, disposición y mantenimientos de los equipos y sistemas de información y comunicaciones de la Universidad.	Gestión de tecnologías de información y comunicaciones	Identificar y planificación , las necesidades de innovación tecnológica en la Universidad y relacionamiento de proveedores
		Soporte de tecnologías de información y comunicaciones	Gestionar eficientemente la disposición de equipamiento tecnológico y de soporte para las unidades académicas y administrativas de la Universidad.
		Seguridad de la información	Establecer mecanismos preventivos y reactivos que permitan resguardar y proteger la información y su confidencialidad. Identificar situaciones que podrían afectar la Seguridad de la Información e implementar controles, procedimientos y una estrategia que permitan normar el uso de recursos TI y el accionar de sus usuarios.
Gestión de la Infraestructura y Servicios	Establecer procesos que gestionen adecuadamente el funcionamiento de los campus universitarios en cuanto a Infraestructura, mantención y Servicios de la Universidad.	Gestión de infraestructura	Asegurar y disponer infraestructura óptima para el desarrollo de actividades misionales y uso de la comunidad universitaria
		Gestión de bienes y servicios	Control de los contenidos (muebles y equipamientos) que hay en cada uno de los edificios, marca institucional, gestión inmobiliaria. Apoyo a las unidades académicas y administrativas a través del departamento de servicios
Gestión de ingresos y financiamiento	Establecer procesos que gestionen y proyecten adecuadamente los ingresos y financiamientos institucionales, así como la recaudación y recuperación de valores a favor de la Universidad.	Análisis y Gestión de fuentes de financiamiento	Generación de estrategias gestión y búsqueda de las fuentes de financiamientos externas.
		Servicios financieros integrales para estudiantes y egresados	Gestionar soluciones de financiamiento integrales para estudiantes y egresados.
		Gestión de Cobranzas	Gestionar la recaudación de cuentas por cobrar

Gestión de Personas	Establecer procesos que gestionen adecuadamente el ciclo de vida laboral de trabajadores de la Universidad	Elaboración y/o actualización de descriptores de cargo	Establecer las actividades para la gestión en la elaboración y/o actualización de descriptores de cargo de la Universidad.
		Reclutamiento y Selección	Gestionar y regular las actividades relacionadas con el ingreso de trabajadores a la Universidad.
		Contratación y Mantenimiento del Personal	Gestionar actividades Relacionadas con la contratación de trabajadores y mantenimiento de los funcionarios de la Universidad.
		Pago de remuneraciones	Gestionar actividades relacionadas con el pago de remuneraciones para funcionarios de la Universidad.
		Capacitación y Entrenamiento	Evaluar, diseñar y ejecutar actividades relacionadas con instancias de desarrollo para trabajadores de la Universidad, según la detección de necesidades de capacitación en las unidades, que potencien el desempeño de sus cargos y aporten en el cumplimiento de los objetivos de la institución
		Administración de Beneficios	Gestionar las actividades relacionadas con beneficios para trabajadores de la Universidad.
		Perfeccionamiento	Gestionar las actividades relacionadas con el acceso a instancias de perfeccionamiento financiadas por la institución para los trabajadores de la UCM
		Evaluación Desempeño	Gestionar el proceso de evaluación de desempeño de los trabajadores de la institución.
		Desvinculación	Gestionar y regular las actividades relacionadas con el proceso de desvinculación de colaboradores de la institución.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: M-SGC-AC-0001-02	
		Versión: 2	Página 18 de 19
Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional		Folio : 0000018	

4. Evaluación del Modelo de Gestión de Calidad

La Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional gestionará la evaluación sistemática del Modelo de Gestión de Calidad con el objetivo evaluar el grado de implementación y favorecer la mejora continua de sus componentes.

La **evaluación sistemática** del SGIC-UCM en un contexto de mejora continua incluye la evaluación de todos sus procesos a través de Factores de Calidad⁷, donde se podría identificar un cambio en el mapa para satisfacer una necesidad interna o externa, ya sea para la creación, eliminación o fusión de uno o más procesos, o ajuste de un macroprocesos y que conlleve a la revisión de los mecanismos asociados para solventar dicho ajuste (no es una herramienta estática). Para dicha evaluación se considerarán los siguientes aspectos.

Tabla 4. Aspectos considerados en la evaluación

Dimensión	Descripción	Aspectos de evaluación	Fuentes
Documentación del SGIC-UCM y su MGC.	Evaluar la existencia, actualización e integración de los distintos documentos que son partes del SGIC-UCM y su MGC.	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de documentación formal Actualización de documentos existentes Integración y relaciones de documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Gestor documental del mapa de Macroprocesos y Procesos.
Evaluación de implementación del SGIC-UCM y su MGC.	Evaluar el grado de implementación de los distintos componentes del SGIC-UCM y su MGC.	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de implementación respecto a lo planificado Grado de madurez de los procesos Resultado del grado de implementación 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento en la implementación del SGIC-UCM Evaluación de implementación de Macroprocesos y procesos

⁷ Los Factores de Calidad son atributos especiales de los distintos componentes del modelo de gestión de calidad los que contribuye a aumentar la calidad de sus procesos y productos universitarios. Al actuar sobre los factores de calidad, es posible transformar las componentes en una dirección que afecta (positiva o negativamente) la calidad total de la Institución.

		de procesos universitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías internas de calidad.
Retroalimentación Permanente de los grupos de interés	Conocer la percepción de los grupos de interés respecto del funcionamiento de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de grupos de interés • Evaluación de servicios ofrecidos por la UCM • Felicitaciones, sugerencias y reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción y otros servicios • Mecanismo de felicitaciones, sugerencias y reclamos