

i. Procesos de Gestión de la Calidad

Los procesos de gestión de calidad permiten planificar, implementar, operar, evaluar y ajustar el SGIC-UMCE para garantizar el cumplimiento de las directrices institucionales y fortalecer la cultura de la calidad en la comunidad universitaria.

● Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos comprende el conjunto de acciones coordinadas en relación con el riesgo⁴⁵, como resultado de factores e influencias externas e internas.

El proceso de gestión de riesgos es continuo, preventivo y busca mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos. Este proceso contempla la identificación de riesgos potenciales, el análisis de estos considerando matrices de riesgo, la implementación de planes para evitar, asumir, eliminar, cambiar la probabilidad de ocurrencia o compartir el riesgo, el monitoreo y comunicación de estos y el aprendizaje para la mejora continua del proceso.

● Planificación de la Calidad

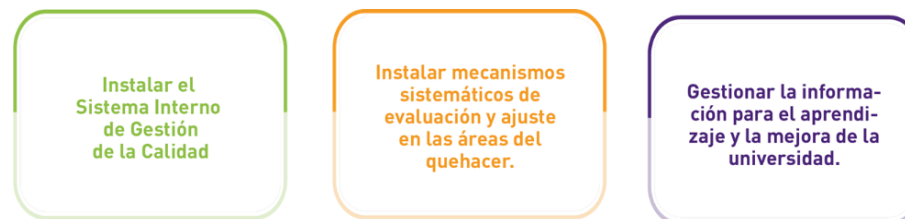
La planificación de la calidad contempla la definición de los objetivos y metas en materias de calidad, el desarrollo de planes para alcanzarlos, junto con la identificación de procesos y recursos necesarios para lograr la calidad deseada. La planificación se expresa en el Programa de Gestión de

⁴⁵ El riesgo es una desviación negativa o positiva respecto a lo previsto, por causa de la incertidumbre, interna o externa, en los propósitos y objetivos de la Institución, sus funciones y programas académicos. (A partir de las Normas ISO 31000: 2018, Gestión del Riesgo.)

⁴⁶ De acuerdo con la propuesta que se presenta en el Anexo 4: Implementación SGIC-UMCE

la Calidad (PGC) como respuesta a la idea fuerza del PDEI 2030 de “contar con una planificación y gestión de calidad que, recogiendo las visiones de las distintas unidades, promueva el mejoramiento continuo de la Universidad, en armonía con los propósitos institucionales, y que asegure la sostenibilidad de la institución.” De acuerdo con ello, el Programa de Gestión de Calidad (PGC) se elabora en el horizonte de la planificación estratégica y se revisa anualmente, con el apoyo de la DAC, considerando las visiones de las unidades para implementar el SGIC-UMCE⁴⁶, sistematizar procesos, utilizar mecanismos de monitoreo y evaluación, e implementar acciones de mejora continua para alcanzar niveles de excelencia según los estándares de calidad. El PGC, para cada Dirección⁴⁷, Facultad y Departamento, especifica actividades, recursos⁴⁸, medios de verificación, resultados esperados y responsables para cumplir los objetivos del aseguramiento de la calidad, que de acuerdo con el PDEI-2030, se expresan la imagen siguiente:

Imagen 1: Objetivos específicos de Aseguramiento de la Calidad, PDEI-2030



⁴⁷ Se incorporan en esta categoría a Rectoría, Prorectoría, Vicerrectoría Académica, Direcciones Superiores y otras Direcciones.

⁴⁸ Recursos complementarios al presupuesto del área deben contar con la autorización de la DPP.

- **Elaboración de Información Documentada**

Este proceso establece la metodología para la creación y mantenimiento de documentos y registros que respaldan los procesos, mecanismos, políticas y directrices dentro del sistema. Este proceso es esencial para el funcionamiento efectivo y la mejora continua del SGIC-UMCE, ya que proporciona las pautas necesarias para mantener la calidad y la coherencia en todos los procesos y mecanismos de la Institución.

La documentación favorece la comunicación y preservación de los métodos, conocimientos técnicos y actos administrativos que se requieren para ejecutar un proceso; además los registros⁴⁹, como evidencia, permiten establecer si las actividades se realizan según lo planificado, facilitando su mejora.

El tipo y el alcance de la información que se registra en estos documentos se fundamenta en el análisis de qué información debe ser documentada para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y los objetivos del SGIC-UMCE.

La estructura de los documentos se define en función de facilitar la distribución, mantenimiento y comprensión de la información.

El sistema organiza la documentación como se muestra en Imagen 2: estructura de la documentación.

Imagen 2: estructura de la documentación



⁴⁹ El término registro corresponde a resultados obtenidos o evidencias de actividades realizadas, bases de datos, informes y reportes en general.

- **Monitoreo y Análisis de Datos**

El monitoreo contribuye a verificar la eficacia del SGIC-UMCE y consiste en el seguimiento de los avances de la Institución hacia el logro de sus objetivos, teniendo como referencia su propio desempeño y las tendencias que se presentan en su entorno relevante. Se orienta a responder las preguntas de evaluación y verificar si los ajustes por efecto de los juicios evaluativos cumplen los resultados esperados.

El monitoreo del desempeño del SGIC-UMCE es un proceso continuo para la recopilación sistemática de datos e indicadores de procesos, funciones, niveles y programas académicos que considera los siguientes ámbitos de seguimiento: 1) el avance de las actividades, la utilización de recursos, el desempeño y los resultados respecto a los propósitos y los estándares de calidad previstos y 2) la evolución y estado de desarrollo de factores o componentes que inciden en el quehacer institucional del medio disciplinar, académico y profesional, y del Sistema de Educación Superior Chileno.

El monitoreo se implementa mediante el Sistema de Administración de Información de la Institución y su repositorio de datos Data-UMCE, que proporcionan trazabilidad a sus operaciones basadas en datos de fuentes oficiales internas y externas.

Estos sistemas preparan los datos para la determinación de indicadores de eficacia, eficiencia y rendimiento y los almacenan en bases de datos destinadas a atender las necesidades de monitoreo de quienes evalúan,

toman decisiones y formulan ajustes como integrantes del medio relevante del SEGIC-UMCE.

Las aplicaciones utilizadas por estos sistemas permiten generar reportes y paneles con datos, indicadores, tendencias para apoyar la toma de decisiones informada, los procesos de mejora continua y la retroalimentación entre el SGIC-UMCE y sus actores. Como todo proceso, este incluye planificación, ejecución, monitoreo, evaluación y ajuste.

- **Evaluación y Autoevaluación**

La evaluación consiste en el análisis crítico del quehacer y sus resultados para fundamentar juicios evaluativos de ellos y de la capacidad de autorregulación de la Institución. El proceso de evaluación y autoevaluación tiene carácter permanente para apoyar la toma de decisiones informada de acuerdo con los propósitos Institucionales. Incluye la planificación y programación de evaluaciones, la realización de evaluaciones y sus informes y el seguimiento de las acciones de mejora comprometidas, así como el monitoreo, evaluación y mejora del proceso.

La evaluación se incorpora en el SGIC-UMCE a través de mecanismos de autorregulación y mejora continua¹ que se integran en sus procesos para potenciar la capacidad de cumplir las directrices institucionales y su calidad. Por medio de ellos, se busca establecer condiciones sistemáticas de diagnóstico y análisis crítico del desempeño de la institución, sus funciones, niveles, programas académicos y procesos en relación con: 1) el cumplimiento de estándares de calidad referidos a recursos, procesos y resultados, 2) los mecanismos de aseguramiento de la calidad en cuanto a

¹ Los principales mecanismos se presentan en el Anexo 3: Mecanismos de Autorregulación y Mejora Continua.

su aplicación sistemática y sus resultados, 3) la consistencia de los resultados con sus directrices: políticas, propósitos y reglamentos internos y 4) la consistencia de los resultados con las políticas nacionales que regulan o impactan al área evaluada y con el estado y proyección de desarrollo de su medio disciplinar, profesional y académico.

Estos mecanismos se sustentan en información válida, confiable y verificable.

- **Difusión y Comunicación**

Este proceso busca asegurar que la comunidad universitaria y los actores del medio relevante estén informados y comprometidos con el SGIC-UMCE. Contempla la definición de unidades discursivas y mensajes, la selección de canales de comunicación, el desarrollo de materiales de comunicación, la actualización de contenidos, la difusión, la realización de sesiones o talleres de sensibilización, el establecimiento de canales de retroalimentación y consulta, el monitoreo, la evaluación y la mejora del proceso.

- **Formación y Acompañamiento Técnico**

Corresponde al desarrollo de estrategias de formación y acompañamiento técnico para la implementación exitosa del SGIC-UMCE y sus procesos.

La formación es un proceso que tiene un impacto directo en las competencias de las personas para la gestión de procesos, asegurar la calidad¹ y fortalecer la cultura de la calidad en la Institución. Este proceso se centra en proporcionar la capacitación necesaria para desarrollar los

¹ En las personas adscritas a los estamentos administrativos y académicos de la Institución, tanto a su ingreso como durante el desempeño de sus funciones y cargos.

procesos del SGIC-UMCE y cumplir sus objetivos. Con esta finalidad busca mejorar la comprensión y análisis crítico de la comunidad universitaria respecto al quehacer institucional mediante enfoques de proceso, mecanismos de autorregulación y mejora continua, estándares de calidad, marco regulatorio, estado de desarrollo del medio relevante, principios de la cultura de la calidad, modelos de calidad total y excelencia, entre otras materias que la Institución determine en este ámbito.

Comprende la evaluación de necesidades de formación, el diseño de programas, la entrega de la formación, la evaluación del aprendizaje y de su efectividad y la actualización de programas, así como el monitoreo, la evaluación y la mejora del proceso.

El acompañamiento técnico¹ constituye un proceso de ayuda continua basado en la interacción profesional, orientado a sensibilizar, comprometer la participación activa y generar capacidades de autorregulación por medio de planes de acompañamiento para orientar, proporcionar información y apoyar técnicamente a los equipos que participan en la implementación del SGIC-UMCE y en el desarrollo de los procesos de gestión de la calidad. Este proceso comprende la detección de necesidades de acompañamiento, el diseño de guías de apoyo, la formulación e implementación de planes de acompañamiento, así como el monitoreo, la evaluación y la mejora del proceso.

¹ Este proceso incluye los procesos de acompañamiento técnico que la DAC realiza en los procesos autoevaluativos de la Institución y sus programas académicos.

- **Mejora Continua**

El proceso de mejora continua comprende actividades y mecanismos de planificación, ejecución, monitoreo, evaluación y ajuste, con el propósito de incrementar la calidad. La operación sistemática de este proceso es evidencia del compromiso con el desarrollo de la cultura de calidad en la Institución y es fundamental para fortalecer la capacidad de cumplir sostenidamente con sus propósitos y de mejorar continuamente su quehacer y resultados, en un contexto dinámico y complejo.

Este proceso actúa a través de planes, proyectos y acciones de mejora, que operan de manera transversal como insumo, consecuencia y evidencia de la aplicación periódica y sistemática de procesos de evaluación y autoevaluación. Así contribuye a superar debilidades y profundizar fortalezas.

Los planes de mejora se conciben como acciones estratégicas demostrables¹, vinculadas a los procesos de planificación estratégica

institucional, que cuentan con objetivos, metas y actividades, indicadores, responsables, medios de verificación, asignaciones de recursos¹ y plazos para el desarrollo de las actividades acordadas, coordinadas y controladas en el tiempo.

El efecto esperado de estas iniciativas está vinculado al logro de los propósitos institucionales, al cumplimiento de criterios de calidad internos y externos en la Institución, sus funciones y programas académicos. En general se busca lograr juicios fundados de excelencia en todas dimensiones de evaluación.

Las características del sistema de planes de mejora, que se ha perfeccionado en la UMCE desde el año de su implementación en 2014, se presentan en la Imagen 3: Planificación, ejecución, evaluación e implementación de planes de mejora.

¹ A partir del Glosario CINDA, disponible en <https://cinda.cl/aseguramiento-de-la-calidad/iac/glosario/?letra=P> y de la letra “a” tercer párrafo del Art. N.º 16 de la Ley 20.129.

¹ Se espera que los recursos adicionales al presupuesto del área se encuentren asociados a proyectos de desarrollo institucional, formulados o por formular para el área de mejora.

Imagen 3: Planificación, ejecución, evaluación e implementación de planes de mejora

