



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
OTEC- UMCE

Manual de Procedimientos Operativos

Versión 05

Director OTEC - UMCE

15/11/2017

Aprobado por : Eugenio Contreras Lobos



EUGENIO CONTRERAS LOBOS
DIRECTOR EDUCACION CONTINUA

Fecha aprobación: 15 de Noviembre de 2017

El propósito de este documento es describir el Sistema de Gestión de la Calidad implementado por la OTEC - UMCE, en conformidad con los requisitos establecidos en la Norma NCh 2728:2015 e ISO 9001:2008. Cualquier copia impresa de este documento, se considera no controlada.

 <p>OTEC - UMCE</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 1 de 11
	Rev. Nº 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

TABLA DE CONTENIDO

1.	Antecedentes	3
2.	Objetivo	3
3.	Alcance	3
4.	Referencias	3
5.	Responsabilidad y Autoridad	3
6.	Descripción de los Procesos	4

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 2 de 11
	Rev. N° 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

Revisiones

Rev.	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción
00	01.08.13	Coordinador de Programas de formación y Perfeccionamiento	Director de OTEC - UMCE	Emisión
01	22.08.13	Coordinador de Programas de formación y Perfeccionamiento Auditoría Interna	Director OTEC – UMCE Auditoría Externa SGS	Se excluyen los antecedentes de cursos realizados por no aportar información relevante para los procedimientos operativos
02	21.04.14	Coordinador de Programas de formación y Perfeccionamiento	Director de OTEC - UMCE	Se incluye procedimiento de eliminación, retiro y postergación de los estudiantes Se consigna que los Manuales de Calidad y de Procedimientos Operativos y Normativos serán aprobados por resolución exenta una vez culminado el proceso de certificación
03	06.11.14	Coordinador de Programas de formación y Perfeccionamiento Auditoría Interna	Director de OTEC - UMCE	Se asigna nueva numeración al anexo Informe Cierre Presupuestario Control, dado que se incluye nuevo anexo de informe financiero proveído por FUMCE.
04	04.12.15	Auditoría Interna	Director de OTEC – UMCE	Se relaciona el Manual de Procedimientos Operativos con el N° de documento del Listado Maestro de Doc.
05	15.11.17	Auditoría Interna	Director de OTEC – UMCE	Se actualiza Manual de Procedimientos Operativos en relación a la Nch 2728:2015

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 3 de 11
	Rev. Nº 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

1. ANTECEDENTES

La Educación Continua ha estado presente en la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación desde el año 1998, con diferentes etapas de desarrollo y operación. Lo anterior ha permitido la expansión de los servicios ofrecidos por la Institución y ha constituido un factor relevante en la vinculación entre la Universidad y la sociedad.

La ejecución de los programas de Educación Continua está asignada a la Dirección de Educación Continua, creada el año 1998 y dependiente de la Vicerrectoría Académica.

2. OBJETIVO

El presente manual tiene por objetivo describir los procesos relacionados con la ejecución de actividades de capacitación que gestiona la OTEC – UMCE, en concordancia con los requisitos establecidos por la Norma Chilena NCh 2728:2015(Organismos Técnicos de Capacitación) e ISO 9001:2008.

3. ALCANCE

Este manual, cubre las actividades de los siguientes procesos:

- Preparación de actividades de capacitación
- Ejecución de actividades de capacitación
- Cierre y evaluación de actividades de capacitación

4. REFERENCIAS

- Manual de la Calidad OTEC - UMCE
- Norma Chilena NCh 2728:2015
- Norma ISO:9001:2008
- Normativa de la UMCE

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Tanto las responsabilidades como autoridades de los funcionarios que prestan sus servicios a la OTEC – UMCE están descritas en el Manual de Calidad, el cual luego de culminar en su totalidad el proceso de certificación bajo la norma NCH2728 será aprobado por Resolución Exenta de la UMCE.

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 4 de 11
	Rev. N° 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

6.1. PREPARACIÓN DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

6.1.1. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS Y PROGRAMAS

6.1.1.1 LICITACIONES PÚBLICAS

- a) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudios revisa las demandas del sistema educativo y de salud en el Mercado Público, SENCE, CPEIP, UNESCO, PNUD y otros, evaluando su viabilidad académica y presupuestaria.
- b) Si la Secretaría Técnica de Diseño y Estudio resuelve participar en la licitación, remite las Bases Técnicas a la Unidad Académica involucrada (la OTEC – UMCE también puede contratar académicos externos).
- c) La Unidad Académica evalúa su participación en la elaboración y ejecución de los programas, enviando su respuesta a la OTEC – UMCE.
- d) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudio sistematiza las licitaciones identificadas en archivo “Registro licitaciones” (Anexo 1), indicando la respuesta de las unidades académicas.
- e) Una vez que la Unidad Académica responde afirmativamente a la participación en la licitación, la Secretaría Académica y Administrativa envía las Bases Técnicas y Administrativas al Departamento Jurídico para su aprobación.
- f) La Unidad Académica elabora la Propuesta Técnica, de acuerdo a los estándares y criterios establecidos por la OTEC – UMCE para los Programas de Formación y Perfeccionamiento, contenidos en el Manual de Calidad.
- g) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudio, en conjunto con la Unidad Académica, elaboran el presupuesto del Programa, de acuerdo al archivo “Formato para Costeo” (Anexo 2), el cual es enviado a la Dirección de Planificación y Presupuesto para su aprobación.
- h) La Secretaría Académica y Administrativa gestiona la obtención de la Boleta de Garantía y la documentación requerida para el ingreso de la oferta. El seguimiento a las boletas de Garantía se realizan a través de archivo “Seguimiento Boletas de Garantía” (Anexo 3)
- i) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudios crea una carpeta digital para cada licitación, que a su vez se archiva en una carpeta digital denominada “Licitaciones Presentadas”.

6.1.1.2. DEMANDA DIRECTA

- a) La Dirección de la OTEC – UMCE implementa los objetivos definidos en la Resolución Exenta N°2137 del 30 de agosto del 2011, para identificar a los posibles clientes, incluyendo dentro de sus acciones reuniones con los sostenedores y otras instituciones interesadas.
- b) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudios presenta los Programas de Formación y Perfeccionamiento en los distintos espacios dispuestos para su difusión (Plataforma ATE, SENCE, Ferias, etc.).
- c) La Dirección de la OTEC – UMCE se reúne con las instituciones interesadas, visibilizando su oferta académica en función de las necesidades formativas identificadas.

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 5 de 11
	Rev. N° 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

- d) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudios convoca a las Unidades Académicas involucradas para adecuar su oferta académica a los requerimientos del cliente identificados. Ambas unidades levantan la Propuesta Técnica Final y su respectivo presupuesto.

6.1.1.3. LIBRE DEMANDA

- a) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudios identifica los Programas Académicos que las distintas Facultades y Departamentos tienen en el ámbito de la Educación Continua.
- b) La Secretaría Técnica de Diseño y Estudios, en conjunto con las Unidades Académicas, revisa y actualiza los programas identificados de acuerdo a las necesidades educativas actuales, levantando el presupuesto asociado a su ejecución, el cual es enviado a la Dirección de Planificación y Presupuesto para su aprobación.
- c) Los Departamentos presentan a la OTEC – UMCE el Programa Académico final, a través de Memorándum Interno.
- d) La OTEC – UMCE levanta la oferta académica de libre demanda para clientes particulares, consistente en cursos, seminarios y diplomados. La oferta cubre los distintos niveles, asignaturas y modalidades del sistema educacional chileno.

* Todas las Propuestas y Programas deben contener al menos los siguientes elementos:

- Objetivos o competencias
- Contenidos
- Programación
- Metodología
- Evaluación
- Requisitos de Titulación

** La OTEC – UMCE está facultada para contratar académicos externos para la elaboración y ejecución de los Programas Académicos.

*** Cada Programa tendrá un Coordinador Académico, designado por la Unidad Académica involucrada.

6.1.2. INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE LOS CURSOS O ACTIVIDADES

- a) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento abre una carpeta digital para cada curso, que contendrá todos los antecedentes administrativos, presupuestarios y académicos.
- b) La Secretaría Académica y Administrativa crea archivador de registro para cada Programa, subdividida en antecedentes presupuestarios, administrativos y académicos.
- c) La Secretaría Académica y Administrativa gestiona, cuando corresponda, la inscripción y validación de los cursos frente a los organismos externos (CPEIP, SENCE y otros)
- d) La Secretaría Académica y Administrativa envía al Departamento de Jurídica los antecedentes para la firma del Contrato y emisión de Resolución Exenta que aprueba la ejecución de los programas.
- e) La OTEC – UMCE se reúne con el Organismo Demandante y/o a la Unidad Académica Ejecutora, según corresponda, para coordinar aspectos académicos y administrativos, delimitando

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 6 de 11
	Rev. Nº 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

responsabilidades para la convocatoria e inscripción de los cursos y estudiantes en base a la obtención de la siguiente documentación:

- Ficha de Inscripción de cada estudiante (Anexo 4)
 - Copia de Título Profesional o Técnico de los estudiantes (cuando corresponda)
 - Fotocopia de Cédula de Identidad de cada estudiante
 - Nómina Oficial de Estudiantes (Anexo 5)
 - Inscripción Docentes U+ de profesores externos (Anexo 6)
- f) La Secretaría Académica y Administrativa envía al Departamento de Admisión y Registro Curricular los antecedentes para la creación en el sistema U+ de cada Programa y sus respectivos módulos y estudiantes. (Programa de Estudios, Cronograma, Resolución que aprueba ejecución, nómina de participantes, ficha de inscripción de cada estudiante, copia de C.I., copia de Título Profesional o Técnico). El Departamento de Admisión y Registro Curricular crea una Carpeta Administrativa para cada estudiante.
- g) La Secretaría Académica y Administrativa envía al Departamento de Normalización la documentación necesaria para la matrícula de los estudiantes y cobro de arancel (resolución que aprueba el curso, nómina de estudiantes, forma de pago, cronograma).
- h) La Secretaría Académica y Administrativa solicita a la Fundación UMCE la creación del Centro de Costos del curso, adjuntando el presupuesto aprobado por el Departamento de Planificación, la solicitud de Contratación de Honorarios (anexo 7) y la Solicitud de Compra (Anexo 8)
- i) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento solicita al Departamento de Infraestructura (o a la unidad pertinente) o gestiona (en caso de dependencias distintas a la Universidad) las instalaciones necesarias para la ejecución de los cursos, atendiendo al número de estudiantes, cronograma y horario del curso.

6.1.3. PREPARACIÓN ACADÉMICA

- a) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento y la Secretaría Técnica de Diseño y Estudios convocan a reunión al Coordinador Académico y su equipo docente para delimitar responsabilidades y dar a conocer los lineamientos pedagógicos del Programa de Estudios.
- b) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento elabora y entrega al Coordinador Académico y su equipo docente la documentación asociada a la ejecución del curso:
- Libro de clases (Anexo 9)
 - Registro de Asistencia (Anexo 10)
 - Actas de calificación (Anexo 11)
 - Encuestas de satisfacción (Anexo 12)
 - Horario
 - Programa de Estudios
 - Descriptor de Funciones (Anexo 13)
 - Reglamento del Alumno (Anexo 14)

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 7 de 11
	Rev. Nº 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

6.2. EJECUCION DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

6.2.1. ASPECTOS ACADÉMICOS

- a) Para la ejecución de las actividades, el Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento se preocupa de realizar un seguimiento a todas las actividades, verificando que el Coordinador Académico y los docentes lleven a cabo a lo menos las siguientes acciones:
- Preparación de la planificación de clases
 - Impartir las clases según lo definido en la planificación
 - Dar cobertura total al programa de cada curso
 - Registro de lo realizado en el libro de clases
 - Registro de notas y asistencia de los estudiantes
 - Asistencia a reuniones técnicas de coordinación
 - Cumplimiento de horario de inicio y término de clase
 - Elaboración de informes

En el caso de ejecuciones en Regiones, la OTEC - UMCE contratará un Coordinador Local, el cual deberá asegurar las condiciones necesarias para una adecuada gestión local del proyecto.

- b) Tanto el Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento como el Coordinador Académico evalúan constantemente el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio entregado, a través de encuestas, evaluaciones técnicas respecto del desarrollo del Programa de Estudio y análisis de indicadores. Estas instancias sirven para determinar nivel de satisfacción de los usuarios y no conformidades, además de entregar los insumos para levantar medidas de carácter preventivo, establecer remediales y tomar decisiones que aseguren el cumplimiento de los requerimientos del cliente. La Dirección de la OTEC – UMCE desempeña un papel fundamental en este proceso, dirigiendo y dotando de las condiciones materiales y humanas para el cumplimiento de los objetivos.

La evaluación intermedia y de procesos adquiere especial relevancia, como herramientas que sustentan estrategias y cambios tendientes a asegurar la calidad del servicio y el cumplimiento de los requerimientos del cliente. Para este efecto, se aplica Pauta de Evaluación Intermedia (Anexo 15).

- c) Al finalizar cada módulo, el académico relator remitirá a la OTEC – UMCE las Actas de Calificación. Estas serán validadas por la Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento, para finalmente remitirlas al Departamento de Admisión y Registro Curricular, unidad que realizará su registro en el sistema U+. Al finalizar la totalidad del programa, el Coordinador Académico elaborará el Acta Final de Calificación, según las ponderaciones establecidas en la Resolución Exenta respectiva. Esta acta seguirá el mismo procedimiento descrito anteriormente.
- d) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento revisa que la ejecución del curso esté de acuerdo a los requerimientos del SENCE.

 <p>OTEC - UMCE</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 8 de 11
	Rev. Nº 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

6.2.2. ASPECTOS OPERATIVOS

- a) El Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento se preocupa de que todos los servicios de apoyo a la actividad se ejecuten de acuerdo a lo planificado. Esto incluye la coordinación de servicios de transporte, material de apoyo, infraestructura, equipamiento y cualquier otro insumo requerido por el equipo docente. Para efectos de adquirir material o insumos, el servicio es prestado por la Fundación UMCE o el Departamento de Adquisiciones de la UMCE. Para las salas y equipamiento, la coordinación se establece con el Departamento de Infraestructura o Docencia, según corresponda.
- b) El Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento gestiona el registro de la eliminación, retiro y postergación de los estudiantes asistentes a la capacitación.
- c) El registro de la asistencia se hará a través de huellero digital, o según las indicaciones y procedimientos determinados por el SENCE.

6.2.3. COBRANZA

6.2.3.1. PAGO DIRECTO DEL DEMANDANTE

- a) Cuando el cliente es una institución que adquiere un servicio completo y cubre la totalidad de los gastos asociados, la modalidad de pago estará contenida en el convenio firmado por ambas partes, ceñido a las regulaciones del SENCE.
- b) Para efectos de cobranza, la Secretaría Académica y Administrativa solicita emisión de factura al Departamento de Finanzas.
- c) Para efectos de control, el Departamento de Finanzas emite informe mensual del estado de los pagos de la totalidad de los programas gestionados por la OTEC – UMCE, a través de archivo “Formulario comportamiento cobros programas facturas” (Anexo 16).
- d) La Secretaría Académica y Administrativa realiza labores de cobranza, asegurando que las obligaciones económicas de los clientes se encuentren de acuerdo a lo convenido.

6.2.3.1. PAGO DEL ESTUDIANTE

- a) Cuando el pago de los cursos implique un co – pago del estudiante, el Reglamento Interno de cada programa contendrá un instructivo con la modalidad de pago para el estudiante, el cual será validado por el Departamento de Finanzas, siguiendo las regulaciones del SENCE.
- b) Cada estudiante deberá cancelar sus obligaciones económicas en el Departamento de Normalización. En caso de cursos ejecutados en regiones, el pago se hará a través de cheque o transferencia electrónica.
- c) El Departamento de Normalización emite un informe mensual del estado de pago de la totalidad de los Programas en ejecución, a través de archivo “Formulario co – pago, pago del estudiante” (Anexo 17)
- d) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento realiza labores de cobranza para mantener al día las obligaciones económicas de los estudiantes.

6.2.4. TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME

- a) Durante la ejecución de cada actividad de capacitación se instruye al personal respecto de posibles factores que podrían afectar la conformidad del servicio, entre los que se incluyen al menos:

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 9 de 11
	Rev. Nº 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

- Falla en el cumplimiento de las especificaciones de una actividad de capacitación
- Falla en el cumplimiento de la disposición de los requerimientos de la ejecución de la actividad de capacitación; infraestructura, materiales, o equipos.
- Falla en la responsabilidad administrativa
- Reclamos de clientes
- Problemas con los proveedores

b) El control de estos aspectos se lleva a cabo a través de las siguientes acciones:

- Monitoreo permanente de las actividades de capacitación por parte del Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento
- Encuestas de satisfacción aplicadas durante la ejecución del curso
- Reporte de los académicos al Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento respecto de cualquier incumplimiento a los requerimientos del cliente

c) La responsabilidad de evitar la ocurrencia del Servicio no Conforme recae en el Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento, quien se obliga a informar a la Dirección en caso de incidencia. El Director de la OTEC - UMCE tiene la autoridad para determinar las acciones a seguir para corregir las inconformidades y evitar su re – aparición.

6.3 CIERRE ACADÉMICO Y EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

6.3.1. CIERRE ACADÉMICO

- a) Cada docente completa y firma el Acta de Calificación de cada módulo.
- b) El Coordinador académico completa y firma Acta Final del Curso, determinando la aprobación o reprobación de cada uno de los estudiantes de acuerdo a los requisitos de titulación de la normativa vigente.
- c) La Secretaría Académica y Administrativa envía las Actas Finales de los Cursos al SENCE, en las condiciones y plazos establecidos por este organismo. Además, realiza todos los procedimientos relativos al cierre del curso frente al SENCE.
- d) La Secretaría Académica y Administrativa envía las actas al Departamento de Admisión y Registro Curricular, para su registro en el sistema U+.
- e) El Departamento de Admisión y Registro Curricular envía al Departamento de Títulos y Grados las Carpetas Administrativas de cada uno de los estudiantes, junto con el Acta Final del curso y Avance Académico. Este último va con copia para la OTEC – UMCE.
- f) La Secretaria Académica y Administrativa solicita al Departamento de Finanzas el certificado de cese de obligaciones de cada alumno.
- g) La Secretaria Académica y Administrativa solicita el Impuesto de Estampillas a la Secretaría General de la UMCE para la emisión de los certificados, adjuntando nómina de calificación, asistencia y alumnos aprobados.
- h) La Secretaría Académica y Administrativa emite los certificados de titulación, para posteriormente enviarlos al Departamento de Títulos y Grados para su validación y pegado de estampilla.
- i) El Departamento de Títulos y Grados cierra el proceso enviando a la OTEC – UMCE la carpeta administrativa de cada estudiante para su posterior archivo.

 OTEC - UMCE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS		Página 10 de 11
	Rev. N° 005	Doc. 005	Fecha aprobación: 15/11/2017

6.3.2. CIERRE PRESUPUESTARIO

- a) La Secretaría Académica y Administrativa solicita información sobre los gastos asociados a la ejecución del Programa a la Fundación UMCE y/o al Departamento de Contabilidad de la UMCE.
- b) La Secretaría Académica y Administrativa elabora el Cierre Presupuestario de cada Programa, validando la información con los registros internos de la OTEC – UMCE. El Informe de Cierre Financiero Control (Anexo 33) se envía a la Fundación UMCE y al Departamento de Planificación y Presupuesto.

6.3.3. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

- a) La Coordinación Académica aplica la encuesta de satisfacción interna y del SENCE al final de cada módulo o unidad y/o al finalizar la capacitación dependiendo la duración de esta. Los resultados son tabulados por la Secretaría Académica y Administrativa.
- b) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento aplica instrumento para determinar nivel de satisfacción del Organismo demandante (Anexo 19).
- c) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento, la Coordinación Académica y el equipo docente elaboran el Informe Final del curso.
- d) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento complementa el Informe Final evaluando e informando el ámbito administrativo del programa.
- e) La Dirección de la OTEC – UMCE revisa y aprueba la emisión de cada Informe Final, el formato del Informe dependerá de los objetivos y requerimientos de cada programa.
- f) La Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento asegura atender los requerimientos del cliente respecto del cierre de cada programa, velando por la entrega oportuna de los informes de ejecución y otros compromisos, de acuerdo a las características y requerimientos del cliente.
- g) En caso de incumplimiento a los requisitos establecidos para la actividad, se procederá a registrar la no conformidad del servicio, procediendo según lo indicado en el Manual de Procedimientos Normativos.

* Todos los procedimientos de ejecución y cierre descritos serán monitoreados por la Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento a través del Instrumento “Seguimiento a ejecución de Cursos” (Anexo 20)