



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

# Manual de Calidad OTEC - UMCE

---

Versión 05

Dirección de Educación Continua  
OTEC – UMCE  
15 de Noviembre de 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.  
Cualquier copia impresa de este documento, se considera no controlada.



OTEC - UMCE

# MANUAL DE LA CALIDAD

## Sistema de Gestión de la Calidad

Página 2 de 18

Rev. N° 005

Doc. 003

Fecha  
aprobación: 15/11/2017

### TABLA DE CONTENIDO

Nuestra Organización .....	4
1. Nuestra Misión .....	5
2. Nuestra Visión.....	5
3. Objeto y alcance del Manual de la Calidad.....	5
3.1. Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad .....	6
4. Referencias .....	6
5. Términos y Definiciones.....	6
6. Sistema de Gestión de la Calidad.....	6
6.1. Interacción de los Procesos .....	7
6.2. Estructura Global del Sistema de Gestión de la Calidad.....	8
7. Compromiso de la Dirección.....	9
7.1. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación .....	12
8. Gestión de los Recursos.....	13
8.1 Dirección.....	13
8.2 Secretaría Técnica de Diseño y Estudio .....	13
8.3 Coord. de Programas de Formación y Perfeccionamiento .....	13
8.4 Secretaría Académica - Administrativa.....	135
9. Gestión del Servicio .....	16
9.1. Gestión de Proveedores .....	16
10. Medición, Análisis y Mejora.....	17
10.1. Análisis de Datos.....	17
11. Requisitos Reglamentarios .....	17



OTEC - UMCE

# MANUAL DE LA CALIDAD

## Sistema de Gestión de la Calidad

Página 3 de 18


Rev. N° 005

Doc. 003

Fecha  
aprobación: 15/11/2017

### Revisiones

Rev.	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción
00	30.07.13	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 de OTEC – UMCE  Auditor Externo SGS	Aprobación  1.- Se alinearon los objetivos de calidad con la política de calidad, según indicación de auditor SGS  2.- Se excluye la validación de producción y prestación
02	21.04.14	Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento	Director OTEC – UMCE	Revisión y actualización  1.- Se asigna el registro de eliminación, retiro y postergación de estudiantes a la Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento 2.- Se actualiza la política de calidad, incluyendo la evaluación presupuestaria de los programas 3.- Se da conocer la forma en que se socializará la política de calidad. 4.- Se complementa el compromiso de la Dirección, incorporando todos los puntos asociados al análisis de datos 5.- Se redacta con mayor claridad el punto N°3 de la Gestión de Proveedores 6.- Se explicita que los manuales de la FUMCE son parte integrante del SGC. 7.- Se levantan perfiles para todas las funciones declaradas en el presente Manual.
03	12.11.14	Coordinador de Programas de Formación y Perfeccionamiento  Auditoría Interna	Director OTEC – UMCE	1.- Se detalla y complementan los mecanismos para dar a conocer la Política de Calidad.  2.- Se explicitan los métodos utilizados para el análisis de datos.
04	04.12.15	Secretaría Administrativa Académica  Auditoría Interna	Director OTEC - UMCE	1.- Se incluye párrafo sobre términos y definiciones. 2.- Se incorporó encabezado incluyendo N° de registro y revisión.
05	15.11.17	Auditoría Interna	Director OTEC – UMCE	1.- Se actualiza Manual de Calidad en base a la NCH 2728:2015 2.- Se elimina exclusiones 3.- Se complementa el punto 7 sobre el logro de los objetivos de acuerdo al anexo 25. 4.- Se complementa el alcance

 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 4 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

## NUESTRA ORGANIZACIÓN


La Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación es la Universidad Pedagógica de Chile. Su principal foco de investigación, formación y especialización es el ámbito educativo, contando con programas para todos los niveles, áreas y sectores de aprendizaje. Contamos con cobertura total para las necesidades del sistema, con académicos competentes para enfrentar los desafíos de la educación chilena, tanto en el ámbito educativo como en el de la salud.

Nuestra universidad, consciente de que las necesidades educativas del país no se restringen a la investigación y formación inicial de docentes, crea en el año 1998 la Coordinación de Educación Continua, unidad encargada de la especialización y actualización del magisterio. Esto ha permitido la expansión de los servicios ofrecidos por la Institución y ha constituido un factor relevante en la vinculación entre la Universidad y el medio. Cabe señalar que a partir del año 2011, esta coordinación se constituye como Dirección, a través de Resolución Exenta N° 2137 del 30.08.2011, lo que otorga mayores facultades y amplía su ámbito de acción, en consecuencia con la definición de fortalecer el área de especialización de la docencia.

Paralelamente, el sistema educacional chileno asume nuevos desafíos y levanta nuevas políticas públicas tendientes a mejorar la calidad del servicio; se promulgan la Ley de Subvención Especial Preferencial, la Ley General de Educación y la Ley de Desarrollo Profesional Docente. Para atender este nuevo y complejo escenario, la Dirección de Educación Continua (en adelante DEC) se constituye como organismo Técnico de Capacitación, ampliando sus servicios y destinatarios; complementando la actualización y especialización de docentes participantes con el acompañamiento a comunas y unidades educativas, y levantando un diseño de trabajo abierto y flexible a las distintas demandas de nuestro sistema educacional.

Para dar respuesta al amplio abanico de servicios descritos, la DEC coordina y articula las ofertas educativas y capacidades instaladas en las distintas Facultades y/o Departamentos Académicos, velando por la calidad en su ejecución y dotando de un soporte técnico / administrativo que permita cumplir con los altos estándares propuestos para nuestros servicios.

En este contexto, la OTEC – UMCE se propone como una unidad que se levanta sobre los sólidos cimientos construidos por la Dirección de Educación Continua, siendo una proyección de la labor desarrollada a lo largo de todo Chile durante más de quince años. En este sentido, la certificación bajo la norma NCh 2728:2015, se convierte en una oportunidad para consolidar un sistema de gestión sujeto a una revisión permanente y tendiente a una mejora continua.

 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 5 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

## 1. NUESTRA MISIÓN

Contribuir a un proceso de mejora continua y permanente del sistema educacional y de salud chilenos, a través de Programas de Formación y Perfeccionamiento dirigidos a sostenedores, directivos, docentes, padres, madres y apoderados, orientadores, asistentes de la educación, Kinesiólogos y profesionales de la salud; orientados al crecimiento personal y social de los educadores y de sus instituciones, teniendo como sello la excelencia académica, la permanente revisión y actualización de sus programas, y la pertinencia a los desafíos y necesidades que nuestra sociedad y su sistema educacional enfrentan.

## 2. NUESTRA VISIÓN

Ser un Organismo Técnico de Capacitación de excelencia, líder en la atención de necesidades de formación y perfeccionamiento profesional y técnico, sobre la base de un sistema institucional de Educación Continua innovador, flexible, con un alto sentido ético, pertinente y de calidad.

## 3. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El presente Manual de la Calidad tiene por objeto:

- Transmitir la Política de Calidad al conjunto de la organización de la OTEC-UMCE
- Describir las directrices del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implantado en la OTEC - UMCE.
- Difundir a los usuarios y otras partes interesadas el Sistema adoptado por la OTEC - UMCE, para de esta forma fortalecer relaciones de mutua confianza.

El Manual de Calidad se complementa con procedimientos e instructivos formalizados e implantados para cada actividad, levantados para asegurar la satisfacción de los usuarios y alumnos. Toda la documentación emanada del OTEC – UMCE, y que será presentada en la página web, deberá ser en formato PDF.


Este Manual es de obligado cumplimiento, salvo las excepciones que en cada punto se consideren, para todo el personal y todas las actividades de la OTEC – UMCE que tengan relación con la calidad del producto y/o servicio en las distintas fases.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad es:

***“Preparación, ejecución y evaluación de actividades de capacitación”***

La OTEC – UMCE está orientada a satisfacer las necesidades de desarrollo de los destinatarios, a través de actividades de capacitación en las áreas de:

- Administración
- Ciencias y Técnicas Aplicadas
- Computación e Informática
- Educación y capacitación
- Servicio a las Personas
- Salud

 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 6 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

La modalidad del servicio, será presencial, semi-presencial y/o a distancia y e-learning. En la modalidad presencial, las actividades de la empresa se desarrollan en José Pedro Alessandri 636, comuna de Ñuñoa, y la ejecución de las actividades de capacitación se desarrollarán en las distintas localizaciones que dispongan los usuarios o el OTEC – UMCE.

El tipo de usuarios y participantes serán, los Programas Sence, empresas privadas, personas particulares, organismos del Estado (como MINEDUC, CPEIP, municipalidades, hospitales, otros ministerios del Estado, etc.) y organismos no gubernamentales (como UNESCO, Fundaciones, ONGs).

El tipo de capacitación que otorgará el OTEC – UMCE, será de cursos abiertos y mandatados, franquicias tributarias, licitaciones y tratos directos, programas sociales Sence.

### 3.1. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La versión 2015 de la norma chilena, elimina las exclusiones, por lo tanto, de igual forma quedan excluidas del presente manual.

## 4. REFERENCIAS

- Norma NCh 2728:2015. “Organismos técnicos de capacitación”
- Ley 19.518. “Fija nuevo estatuto de capacitación y empleo”
- Decreto 98. “Aprueba Reglamento General Ley 19.518”
- Ley 20422. “Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad”.
- Resolución Exenta N° 2137 del 30 de agosto del 2011.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados para el correcto uso e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la OTEC – UMCE, se encuentran establecidos en los respectivos procedimientos documentados.

## 6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La OTEC - UMCE ha documentado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de acuerdo con los requisitos de la Norma Chilena NCh 2728:2015, y los requisitos legales y reglamentarios, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La determinación de los procesos necesarios para la correcta operación del SGC, así como los métodos y criterios para asegurar el efectivo control de los mismos.
- El aseguramiento de la disponibilidad de Información y los recursos necesarios para apoyar el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados.



# MANUAL DE LA CALIDAD

## Sistema de Gestión de la Calidad

Página 7 de 18

OTEC - UMCE

Rev. N° 005

Doc. 003

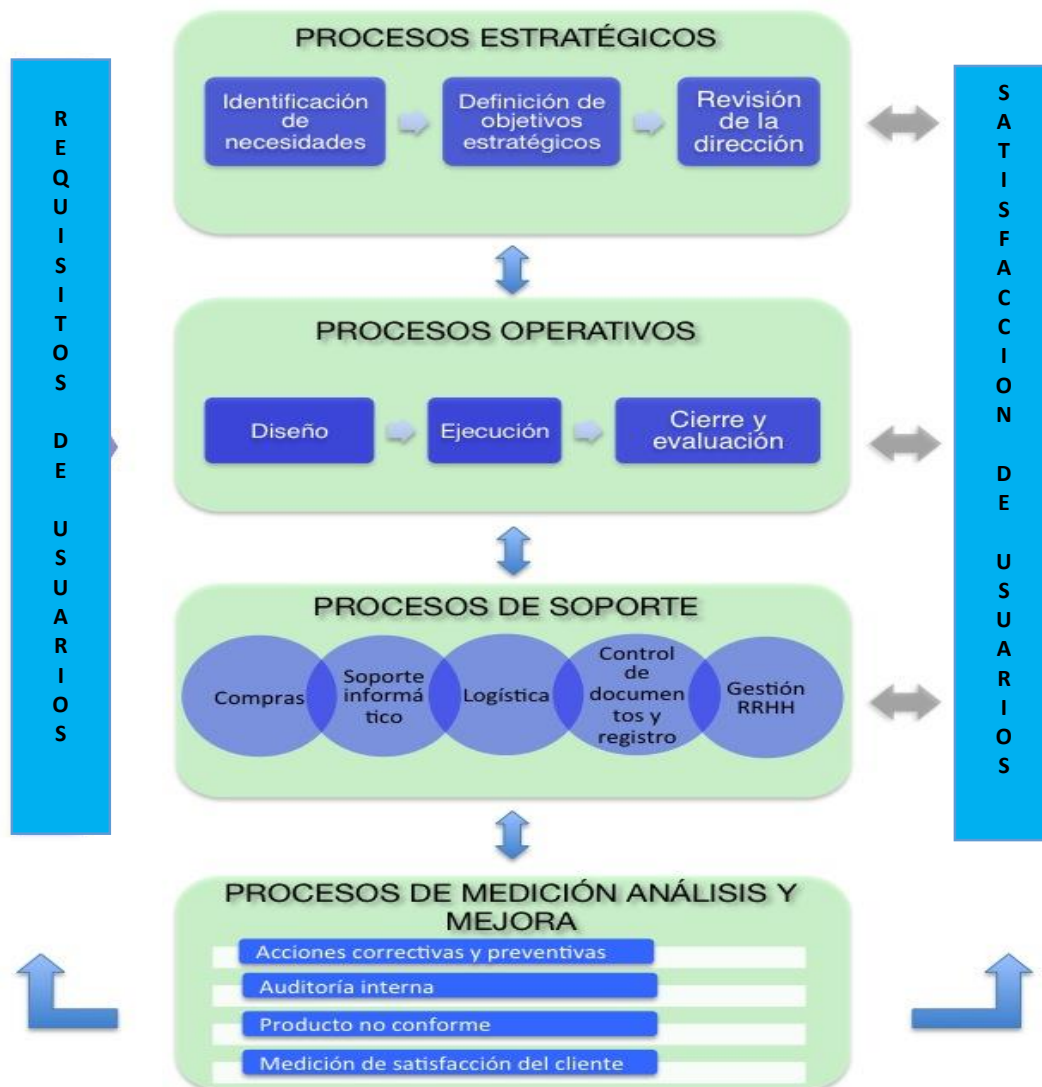
Fecha  
aprobación: 15/11/2017


- Definición de metodologías de medición, seguimiento y análisis de los procesos.
- Implementación de acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua del SGC. Esto último también es aplicable para los procesos externalizados de la OTEC - UMCE.

### 6.1. INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

La OTEC - UMCE ha identificado y definido los siguientes procesos incluidos en el alcance del SGC:

### MAPA DE PROCESOS – OTEC UMCE



 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		Página 8 de 18
	Rev. N° 005	Doc. 003	Fecha aprobación: 15/11/2017

## 6.2. ESTRUCTURA GLOBAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para dar cumplimiento a los requisitos normativos, legales y reglamentarios, la OTEC - UMCE ha definido generar una estructura de documentación que dé soporte a la ejecución de las actividades.




Para asegurar de manera eficaz la correcta operación del SGC, se han definido una serie de procedimientos que dan soporte al accionar general del OTEC - UMCE. Estos documentos buscan cubrir tanto los requisitos normativos como los riesgos asociados a la ejecución de procesos. Además, buscan uniformar metodologías de trabajo y estandarizar la información generada por el OTEC – UMCE, así como dotar de datos empíricos a la organización para una revisión continua de la efectividad de las distintas fases involucradas en la ejecución de los programas, determinando el nivel de cumplimiento de los objetivos y satisfacción de los usuarios.

La documentación de la empresa está compuesta por los siguientes procedimientos.

Procedimiento	Títulos de la Norma NCH2728:2015 por Manual
Manual de la Calidad	Todos
Manual de Procedimientos Normativos	4.2-8.2-8.3-8.5
Manual de Operaciones	5.5-6-7-8



 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 9 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

## 7. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección del OTEC - UMCE ha establecido su compromiso para el desarrollo y mejora del SGC a través de:

- El establecimiento de una Política de la Calidad y sus Objetivos de la Calidad
- Realizando revisiones anuales al SGC para identificar oportunidades de mejora.
- Asegurando la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales, para el correcto funcionamiento del SGC
- Asegurando la motivación y formación permanente del personal
- Enfatizando y haciendo seguimiento respecto de la satisfacción de los requisitos de los usuarios.

Las directrices y objetivos generales que guían al OTEC - UMCE, se plasman en su Política de Calidad, definida por el Director de Educación Continua.


### **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

*El Organismo Técnico de Capacitación de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación (OTEC – UMCE) es una entidad enfocada en el ámbito educativo, gestión de recursos humanos y salud, que tiene como objetivo fundamental la formación integral, actualización, especialización y perfeccionamiento del conjunto de los actores de la comunidad educativa y de la educación en salud, para todo nivel, disciplina y área de aprendizaje, contando con una cobertura total para las necesidades del sistema educacional. En consecuencia con las directrices de nuestra universidad, imprimimos a nuestros programas de estudio un sello de calidad y excelencia, sujetos a una constante revisión, actualización y mejora. Para ello, nos comprometemos a:*

- La generación de propuestas de capacitación que den respuesta a los requerimientos de nuestros usuarios.
- La mantención de un staff de profesionales competentes, con actualización y capacitación permanente.
- Disponer y gestionar los recursos necesarios para asegurar la calidad de los productos y del servicio en general.
- La implementación de una práctica sistemática que apunte hacia la mejora de nuestro sistema de gestión de calidad.
- La evaluación del grado de satisfacción del usuario en cada uno de nuestros programas, levantando estrategias de mejora y acciones correctivas, para cada una de ellas, si correspondiese.
- Que en la ejecución de las capacitaciones cumplamos con los requerimientos definidos por nuestros usuarios, así como el respeto a las normativas legales y reglamentarias aplicables a nuestro servicio.
- La evaluación presupuestaria de nuestros programas, asegurando la generación de recursos que posibiliten una mejora continua de las actividades de capacitación.

*Director de Educación Continua*

*La Política de Calidad se socializará y revisará anualmente producto de la Revisión de la Dirección y las definiciones estratégicas del OTEC – UMCE. Adicionalmente, su contenido deberá permanecer en un lugar visible y de fácil acceso para todo el personal, junto con estar publicado en la página web del OTEC – UMCE. Finalmente, y con el objeto de que todos los ejecutores participantes de los distintos programas conozcan y orienten su quehacer a partir de estas definiciones, la Política de Calidad irá incluida en todos y cada uno de los contratos de prestación de servicios.*

 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 10 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

### OBJETIVOS DE CALIDAD

- 1.- Mejorar el diseño y ejecución de las capacitaciones en función de las necesidades de los usuarios.
- 2.- Velar por el cumplimiento de los procedimientos y normativas definidos en los manuales, tanto por el equipo de gestión del OTEC, como por los relatores de las capacitaciones.
- 3.- Asegurar que la gestión de recursos financieros permita la entrega de un producto de calidad.
- 4.- Resguardar la participación activa de la alta gerencia en la creación, ejecución, seguimiento y análisis de los distintos programas implementados por el OTEC – UMCE.


El logro de estos objetivos será medido a través de los siguientes procedimientos, los cuales se registrarán en Anexo 25, en el que se incluyen, además indicadores y metas para cada uno de ellos:

- 1.- Reuniones sistemáticas con los usuarios durante el proceso de diseño de los cursos, para solicitar retroalimentación. Aplicación, sistematización y análisis de pautas de satisfacción del producto, aplicadas a usuarios directos y a los alumnos.
- 2.- Revisiones sistemáticas a cada uno de los procesos desarrollados, siguiendo lo definido en los manuales del OTEC. Auditorías externas e internas anuales.
- 3.- Revisión del cumplimiento de estándares definidos para cada uno de los productos elaborados e implementados. Cierre presupuestario.
- 4.- Se contará con la validación y autorización, por parte de la Dirección, de todas las acciones de capacitación y los procesos de mejora del OTEC-UMCE.

### Características de los programas de Educación Continua

La DEC se propone ofrecer programas de Educación Continua con las siguientes características:

- 1.- Que constituyan una opción educativa adicional al sistema formal de entrega de títulos y grados académicos de la Universidad.
2. Que sean conducentes a certificaciones de cursos, seminarios, diplomados y postítulos.
3. Que correspondan a servicios planificados, en base a la detección de necesidades de asistencia técnica y formación de los sectores a atender, y en coordinación con las distintas unidades de la Universidad.
4. Que correspondan a temas de vanguardia, centrados en el desarrollo educativo de las instituciones del sistema educacional y que ostenten una alta calidad académica, tanto en sus programas de estudio, como en la preparación de sus expositores.

 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 11 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

5. Que se impartan en tiempos intensivos y de acuerdo con los requerimientos de los usuarios, siempre con el debido resguardo de la excelencia académica.
6. Que promuevan la adquisición de competencias requeridas para la formación permanente y el desarrollo y desempeño profesional.
7. Que el diseño de sus programas se caracterice por un enfoque teórico-práctico y de aplicabilidad inmediata en la orientación de sus contenidos.
8. Que se impartan en las modalidades presencial, semipresencial y/o a distancia.
9. Que su ejecución sea evaluada por sus participantes, los gestores educacionales y por las unidades del OTEC – UMCE.

#### **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La Dirección del OTEC – UMCE se compromete a verificar permanentemente que el sistema de calidad sea conveniente, adecuado y eficaz. La examinación incluye además la evaluación de las oportunidades de mejoramiento y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos. La evaluación de las acciones de formación no se realizará exclusivamente al final de cada programa o año, sino que se compromete un sistema de revisión permanente, que asegure la posibilidad de aplicar remediales oportunos que permitan la consecución de los objetivos planteados.

El Director del OTEC – UMCE nombra un representante para preparar la información necesaria para la revisión de los siguientes requisitos:

- Retroalimentación de los usuarios, reclamos y sugerencias (participantes y demandantes)
- Evaluación de los docentes relatores
- Porcentajes de asistencia e Índices de retiro y aprobación
- Calificación de los alumnos
- El comportamiento de los procesos estratégicos, operativos, de soporte, de análisis y de mejora
- Análisis y seguimiento de las revisiones anteriores.
- Cambios que pudieran afectar al sistema de gestión de la calidad
- Flujos financieros y ejecución presupuestaria
- Análisis del comportamiento de servicios externalizados
- Disponibilidad de recursos humanos y materiales
- Alcance de las acciones correctivas y preventivas y recomendaciones para el mejoramiento
- Gestión de No Conformidades e Indicadores
- Demostración de Conformidad
- Análisis cualitativo del Coordinador Académico

Tras el Análisis de los datos de entrada para la revisión, se adoptan las acciones encaminadas a:

- La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos;
- La mejora de los servicios en relación con el participante;
- La identificación de necesidades de recursos.



# MANUAL DE LA CALIDAD

## Sistema de Gestión de la Calidad

Página 12 de 18

OTEC - UMCE

Rev. N° 005

Doc. 003


Fecha  
aprobación: 15/11/2017

De la revisión por la dirección se deja un acta que constituye un registro del análisis del sistema de calidad, el cual se realizará cada año, durante el primer trimestre.

### 7.1. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Las funciones y responsabilidades del personal que realiza tareas que puedan afectar la conformidad de los productos, se encuentran definidas en cada procedimiento del Sistema de Calidad. Por otro lado, el OTEC – UMCE cuenta con la siguiente estructura de funciones:



 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 13 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

## 8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Gestión de los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura son un pilar fundamental en la correcta operación del SGC. Es por este motivo que la Dirección de la OTEC – UMCE busca constantemente mejorar las competencias de sus trabajadores, facilitando y/o promoviendo el perfeccionamiento de sus funcionarios. Por otro lado, lleva a cabo una continua revisión de las capacidades tecnológicas del organismo, dotando a todo el personal de las herramientas necesarias para que puedan realizar sus actividades. También existe una preocupación continua respecto de la correcta mantención de los espacios físicos, incluyendo el garantizar un adecuado ambiente de trabajo. Todos estos aspectos son evaluados con una periodicidad anual y se reflejan en acta de reunión técnica.

Los perfiles de cargo asociado a cada función son los siguientes:


**8.1. Dirección:** Es responsable de la dirección e implementación de la oferta académica del OTEC – UMCE, articulando los programas académicos con los Departamentos y/o los Decanatos de la Universidad. Asegura las condiciones para instalar una capacidad institucional que permita el diseño y operación de servicios educativos de calidad, pertinentes y que impacten de manera significativa en el sistema educacional.

### **Funciones:**

- a. Definir políticas, estrategias, normas, lineamientos y procedimientos para el diseño, elaboración, aplicación, seguimiento y evaluación de proyectos y programas del OTEC – UMCE.
- b. Establecer estrategias que fortalezcan la ampliación de cobertura y oferta del OTEC - UMCE, mediante la incorporación permanente de metodologías educativas innovadoras.
- c. Establecer estrategias que permitan el aprovechamiento y comercialización de los programas académicos, potenciales tecnológicos, de infraestructura y docentes del OTEC - UMCE,
- d. Promover el desarrollo de un proceso integral y permanente de gestión, ejecución, control y evaluación, que garantice la mejora en la calidad de la oferta de los servicios educativos de Educación Continua.
- e. Establecer un programa permanente para la formación y actualización de recursos humanos en el OTEC – UMCE, para asegurar el éxito en el desarrollo de programas educativos.
- f. Establecer los mecanismos que permitan la vinculación con instituciones, organismos, entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, para el fortalecimiento de las redes colaborativas en el campo de la formación académica.
- g. Establecer estrategias de marketing que permitan una amplia difusión de los servicios de Educación Continua.

### **Perfil:**

- a) Título Profesional Universitario, con experiencia en Educación
- b) Desempeño profesional no inferior a 5 años
- c) Capacidad de liderazgo y dirección de equipos de trabajo
- d) Haber ejercido Docencia en Educación Superior
- e) Manejo en normativa SENCE
- f) Trabajo en equipos multidisciplinarios
- g) Alto nivel de desarrollo en competencias de comunicación efectiva
- h) Experiencia en gestión institucional
- i) Capacidad de articular, convocar y establecer redes colaborativas

 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 14 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

**8.2. Secretaría Técnica de Diseño y Estudios:** Es responsable de identificar potenciales nuevas líneas de proyectos y elaborar propuestas en conjunto con las unidades del OTEC – UMCE y las Unidades Académicas de la UMCE involucradas. Su propósito es identificar programas y proyectos a ser realizados por el OTEC - UMCE, determinando su viabilidad económica y colaborando en su diseño, ejecución, evaluación y mejora.

**Funciones:**

- a. Analizar y validar propuestas de programas y proyectos, determinando su viabilidad económica y los presupuestos asociados.
- b. Ofrecer apoyo y asesoría a las distintas Unidades Académicas de la UMCE para la generación y desarrollo de proyectos y programas de Educación Continua.
- c. Evaluar junto con las unidades del OTEC – UMCE los diferentes proyectos y programas que la Universidad se adjudique desde el OTEC-UMCE.
- d. Representar al titular del OTEC – UMCE en los actos y diligencias que le sean encomendados, desarrollando las actividades y funciones inherentes a su competencia.
- e. Desarrollar las demás funciones que señalen los reglamentos y manuales respectivos, y las que le sean encomendadas por la Dirección del OTEC - UMCE.

**Perfil:**

- a) Título Profesional en el área de las Ciencias Sociales o de la Educación
- b) Desempeño profesional no inferior a 5 años
- c) Capacidad para elaborar presupuestos y seguimiento presupuestario
- d) Demostrar experiencia en haber ejercido docencia en Instituciones de Educación Superior por: Manejo de legislación vigente en materia escolar
- e) Manejo de franquicia SENCE
- f) Trabajo en equipos multidisciplinarios
- g) Manejo Office avanzado, especialmente en excell
- h) Manejo de nivel intermedio en software SPSS

**8.3. Coordinación de Programas de Formación y Perfeccionamiento:** Es responsable de la ejecución de Programas de Formación y Perfeccionamiento, en conjunto con las unidades del OTEC - UMCE y las Unidades Académicas de la UMCE involucradas. Su propósito es Identificar, ejecutar, monitorear y evaluar los Programas de Formación y Perfeccionamiento dirigidos a los distintos actores del sistema educativo y de la educación en salud y otros agentes del sector público y privado.

**Funciones:**

- a. Levantar y sistematizar la oferta de Programas de Formación y Perfeccionamiento, en articulación con las distintas Unidades Académicas de la UMCE.
- b. Coordinar y supervisar la ejecución de los Programas de Formación y Perfeccionamiento con las unidades del OTEC – UMCE y las Unidades Académicas involucradas.



OTEC - UMCE

# MANUAL DE LA CALIDAD

## Sistema de Gestión de la Calidad

Página 15 de 18

Rev. N° 005

Doc. 003

Fecha  
aprobación: 15/11/2017

- c. Establecer, en conjunto con las Unidades Académicas de la UMCE, los mecanismos de selección y evaluación del personal que participará en los distintos programas de formación y perfeccionamiento.
- d. Mantener un vínculo permanente con demandantes y contratantes de Programas de Formación y Perfeccionamiento, garantizando su adecuada ejecución.
- e. Representar al titular del OTEC – UMCE en los actos y diligencias que le sean encomendados, desarrollando las actividades y funciones inherentes a su competencia.
- f. Generar y remitir a la Dirección del OTEC - UMCE los informes relativos a la ejecución de los Programas de Formación y Perfeccionamiento, determinando su situación, estado de avance y dificultades.
- g. Elaborar los informes correspondientes a las actividades realizadas en el marco del OTEC – UMCE.
- h. Establecer las coordinaciones necesarias con las Unidades Académicas involucradas en el desarrollo de los distintos cursos.
- i. Preparar toda la documentación de entrada necesaria para el proceso de auditoría interna.
- j. Registrar la eliminación, retiro y postergación de los estudiantes que asisten a las distintas capacitaciones.

### Perfil:

- a) Título Profesional Universitario, con experiencia en Educación
- b) Desempeño profesional no inferior a 5 años
- c) Capacidad de liderazgo y dirección de equipos de trabajo
- d) Haber ejercido Docencia en Educación Superior
- e) Manejo en normativa SENCE
- f) Trabajo en equipos multidisciplinarios
- g) Alto nivel de desarrollo en competencias de comunicación efectiva

**8.4. Secretaría Académico – Administrativa:** Es responsable de la gestión académico-administrativa de los proyectos y programas del OTEC - UMCE, así como de gestionar los aspectos administrativos de su ejecución. Su propósito es gestionar y dar seguimiento a las distintas fases de la gestión de los cursos del OTEC – UMCE.

### Funciones:

- a. Revisar la pertinencia de las propuestas de programas y proyectos de Educación Continua de la DEC, presupuestar, planificar su ejecución, seguimiento y evaluación.
- b. Administrar el registro, control, ejecución y seguimiento de los cursos y actividades del OTEC - UMCE
- c. Coordinar, con la Fundación UMCE, la contratación y gestión de pagos del personal que participa en actividades de Educación Continua.
- d. Gestionar con la Fundación UMCE los recursos materiales y tecnológicos para la ejecución de los programas.
- e. Vigilar el cumplimiento de la reglamentación universitaria para el control y seguimiento de los procesos de admisión, matrícula, promoción y egreso de alumnos de los programas del OTEC – UMCE
- f. Coordinar la inscripción, creación y registro de los cursos en los sistemas formales de la Universidad
- g. Generar y remitir a la Dirección del OTEC - UMCE los informes relativos a los avances y situación de sus programas y actividades, en los ámbitos académicos y administrativos.



OTEC - UMCE

# MANUAL DE LA CALIDAD

## Sistema de Gestión de la Calidad

Página 16 de 18

Rev. N° 005

Doc. 003

Fecha  
aprobación: 15/11/2017

- h. Desarrollar las demás funciones que señalen los reglamentos respectivos y las que le sean encomendadas por la Dirección del OTEC - UMCE.
- i. Representar al titular del OTEC – UMCE en los actos y diligencias que le sean encomendados, desarrollando las actividades y funciones inherentes a su competencia.

### Perfil:

- a) Sentido de responsabilidad, entrega y compromiso
- b) Manejo intermedio de Office
- c) Formación relacionada con el ámbito administrativo
- d) Capacidad para monitorear y realizar seguimiento y evaluación de procesos.
- e) Conocimiento de la normativa del sistema educacional chileno
- f) Habilidades de redacción y comunicación oral

## 9. GESTIÓN DEL SERVICIO

El OTEC - UMCE ha establecido un sistema de control y planificación de los procesos, basado en:

- La definición de objetivos de calidad y requisitos para el servicio
- El establecimiento de procesos, documentos y la entrega de los recursos específicos para el servicio.
- La ejecución de actividades de verificación, validación, medición y seguimiento, así como los criterios para la aceptación.
- La generación y conservación de registros necesarios para demostrar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen con los requisitos.

Lo anterior nos permite estandarizar, monitorear y tomar acciones oportunas para mejorar la calidad del servicio. También nos permite analizar los procesos para aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.


### 9.1. GESTIÓN DE PROVEEDORES

Las compras que realiza el OTEC - UMCE están referidas al pago de relatores, al alquiler de salas (cuando corresponde), material didáctico y fungible, impresión de material y documentos, soporte informático y otros servicios de apoyo. Los procedimientos declarados por los Manuales de la FUMCE forman parte del SGC del OTEC – UMCE.

Para hacer efectiva la compra de los servicios descritos, se debe cumplir con las siguientes acciones:

- 1.- La Unidad Académica presenta los recursos humanos y materiales requeridos para cada uno de los cursos a desarrollar.
- 2.- La Secretaría de Diseño y Estudio levanta el presupuesto de cada curso y lo remite a la Dirección de Planificación y Presupuesto para su aprobación.
- 3.- El OTEC – UMCE envía solicitud de compra a Fundación UMCE.
- 4.- La Fundación UMCE ejecuta el presupuesto.
- 5.- La Fundación UMCE remite al OTEC – UMCE la ejecución y balance presupuestario de cada curso.



 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 17 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

6.- El OTEC – UMCE realiza el cierre presupuestario de cada curso y levanta un informe anual respecto de la totalidad de estos, y lo remite a la Vicerrectoría Académica.

## 10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El OTEC - UMCE ha planificado, definido e implantado herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas: gestión de no conformidades, gestión de indicadores, gestión de acciones correctivas y preventivas, encuestas de satisfacción del participante, auditorías, reclamos y sugerencias y demostración de la conformidad con el servicio.

### 10.1. ANÁLISIS DE DATOS

El OTEC - UMCE ha establecido documentalmente el tratamiento y las instancias de análisis de los datos y la información generada por la operación del SGC establecido. Dichas instancias, se encuentran principalmente recogidas en los siguientes elementos del sistema:


- Indicadores de proceso y productos
- Encuesta de los participantes
- Análisis cualitativo del coordinador y su equipo académico
- Análisis de los índices de retiro, aprobación y asistencia
- Calificaciones de los participantes
- Reclamos de usuarios o participantes
- No conformidades detectadas
- Acciones correctivas y preventivas

Estos puntos tienen como objeto determinar la adecuación, eficacia y la tendencia del SGC e identificar áreas de mejora del mismo. Todos estos datos son analizados en las revisiones por la Dirección para asegurar la mejora del sistema de calidad y la satisfacción del usuario. El método para analizar los datos será a través de reunión técnica del equipo en el marco de la Revisión de la Dirección. Se evaluará cómo se comportan los indicadores a través del tiempo a través de un análisis comparativo, determinando acciones preventivas y correctivas para asegurar la mejora continua del SGC.

## 11. REQUISITOS REGLAMENTARIOS

El OTEC - UMCE tiene una razón social en idioma español, que lo identifica adecuadamente, dispone de infraestructura acorde con los servicios que presta y mantendrá al día la documentación de su situación legal ante SENCE. El OTEC – UMCE dispone de todas las Instalaciones de la Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, en sus Campus Macul, Joaquín Cabezas y Graneros.

Además, el OTEC - UMCE dispone de los recursos financieros y administrativos necesarios para facilitar todas las actividades que desarrolla. Cuenta con recursos físicos apropiados, que están disponibles para apoyar a las personas que se capacitan.

 <b>OTEC - UMCE</b>	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b> <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Página 18 de 18</b>
	<b>Rev. N° 005</b>	<b>Doc. 003</b>	<b>Fecha</b> <b>aprobación: 15/11/2017</b>

Las actividades de capacitación se encuentran definidas y disponibles para los usuarios, incluyendo objetivos generales y específicos; contenidos teóricos y prácticos y su distribución estimada en horas; técnicas metodológicas y material didáctico a emplear; requisitos, destrezas y conocimientos que los participantes deben reunir previamente para acceder a la actividad de capacitación correspondiente; requisitos técnicos y administrativos que deben cumplir los estudiantes para aprobar el curso; y el precio de las actividades.

La relación con los usuarios o los representantes de las empresas u organizaciones es llevada en forma justa y correcta, y se entrega información acerca de las reglas del organismo y de cada curso, el apoyo a los participantes, el precio de las actividades de capacitación y el procedimiento de reclamos.

El sistema de ingreso de los participantes a las actividades de capacitación no incluye barreras discriminatorias arbitrarias. Existe un procedimiento que asegura que el tipo de evaluación que se efectúe para la aprobación de las actividades de capacitación sea conocido por los participantes, por el demandante y por los integrantes y relatores del OTEC - UMCE, y que sea consistente, válido y apropiado en su ejecución. Los requisitos de la evaluación y los objetivos propuestos están establecidos en el diseño de la actividad de capacitación.

Las actividades prácticas desarrolladas durante las capacitaciones están plenamente relacionadas con los objetivos definidos en el diseño de las actividades de capacitación propuestas a los participantes.

Existe un procedimiento para informar en forma regular, cuando corresponda, tanto a los participantes, como a sus empresas, sobre su progreso y calificación final. Este procedimiento permite conocer el resultado de las evaluaciones de los participantes a través de informes finales. Los organismos demandantes y sus estudiantes podrán acceder fácilmente a sus calificaciones y porcentajes de asistencia, solicitando esta información directamente al OTEC – UMCE.

El OTEC - UMCE vela por el buen desempeño de los participantes y adopta las medidas necesarias, mediante cambios en la metodología, el relator o los materiales de apoyo, entre otros, para cumplir con los objetivos planteados, informando a la autoridad competente si así le fuera exigido.

El material publicitario producido y distribuido por el OTEC - UMCE es apropiado y fiel a la realidad del organismo.