# MANUAL DE LA CALIDAD

## Sistema de Gestión de Calidad de educación continua

| REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|---|---|
| Coordinadora de Procesos y Calidad. | Director |
| Soledad Durán B. | Claudio Escobedo S. |
| FIRMA | FIRMA |

**INDICE**

**Nº Pág.**

**1 INTRODUCCIÓN……5**

**1.1 Definiciones**

**contacto**
econtinua@uctemuco.cl
https://econtinua.uctemuco.cl/
**+56 45 2 205 397**

**2 DESCRIPCIÓN OTEC UCT…….. 7**
**3 PRODUCTOS, SERVICIOS Y CLIENTES USUARIOS Y PARTES INTERESADAS……..8**
**4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA……..9**
4.1 Requisitos generales
4.2 Requisitos de la documentación
4.2.1 Generalidades
4.2.2 Manual de la calidad
4.2.3 Control de documentos
4.2.4 Control de registros
**5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN……16**
5.1 Compromiso de la dirección
5.2 Enfoque al usuario
5.3 Política de calidad
5.4 Planificación
5.4.1 Objetivos de la calidad
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad
5.5 Responsabilidades, autoridad y comunicación
5.5.1 Responsabilidad y autoridad
5.5.2 Representante de la Dirección
5.5.3 Comunicación interna
5.6 Revisión por la Dirección
**6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS……..23**
6.1 Provisión de recursos
6.2 Recursos humanos
6.3 Infraestructura
6.4 Ambiente de trabajo
6.5 Recursos financieros
**7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO……..32**
7.1 Planificación de la realización del servicio

7.2 Procesos relacionados con el usuario y participante
7.3 Diseño y desarrollo del programa
7.4 Compras
7.5 Prestación del servicio
7.5.1 Control de la ejecución del servicio
7.5.2 Validación del (de los) producto (s) o servicio (s) comprado (s)
7.5.3 Identificación y trazabilidad
7.5.4 Propiedad del usuario, participante y otras partes interesadas
7.5.5 Preservación del material e insumos asociados al servicio
7.6 Control de Dispositivos de seguimiento y medición
**8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA……40**
8.2 Seguimiento y medición del servicio (satisfacción del cliente)
8.2.1 Satisfacción del usuario y parte interesada
8.2.2 Auditoria interna
8.2.3 Seguimiento y medición de procesos
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio
8.3 Control de servicio no conforme
8.4 Análisis de datos
8.5 Mejoramiento
8.5.1 Mejoramiento continuo
8.5.2 – Acciones correctivas
8.5.3 – Acciones preventivas
**9 TABLA DE MODIFICACIONES…… 46**
**10 LISTA DE DISTRIBUCIÓN……..71**
**11 ANEXOS…… …..71**

## 1.- INTRODUCCIÓN

La UC Temuco es una Universidad que tiene como misión servir a la sociedad de La Araucanía y la macro región sur del país, aportando a la formación amplia y continua, al cultivo de las ideas que abren nuevos surcos al saber, que aportan a perfeccionar la vida de las personas y las instituciones, generando nuevos horizontes y posibilidades a su gente y sus territorios. Coherente con su sello, trabaja y desarrolla permanentemente la búsqueda de mejorar y contribuir de manera eficaz a sus propósitos, de formar personas y de aportar al desarrollo.

La Universidad Católica de Temuco define educación continua como el aprendizaje a lo largo de la vida o Life Long Learning (LLL) de niños, jóvenes, adultos y personas mayores, de manera formal, a través de programas académicos que permitan adquirir y ampliar la formación y especialización técnica y/o profesional, proporcionando las herramientas necesarias para contribuir al desarrollo social, económico y educacional de la región de La

Araucanía y de Chile. A través de cursos, diplomados y postítulos canalizados a través de la Dirección de Educación Continua (DEC) de la UC Temuco.

Actualmente la UC Temuco se encuentra autorizada por el SENCE como Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), habilitándola para impartir acciones de capacitación, de acuerdo a la ley 19.518 y al estatuto de capacitación y empleo y los respectivos reglamentos públicos que lo regulan. Cumpliendo con ésta condición, gracias a que ha implementado y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo Norma Nch 2728.

**1.1 Definiciones:**

**Coordinación:** Equipo de profesionales, representantes de una unidad académica de la UC Temuco, a cargo del desarrollo de uno o más programas de educación continua.
**Coordinador:** Profesional de la UC Temuco, representante de una unidad académica, responsable del desarrollo de uno o más programas de educación continua de la UC Temuco, y de la correspondiente ejecución académica y presupuestaria de él o los programas a su cargo.
**Asistente :** Administrativo de apoyo al coordinador.
**DEC** : Dirección de Educación Continua de la Universidad Católica de Temuco.
**Organismo Técnico de Capacitación (OTEC):** Son instituciones acreditadas por SENCE con exclusividad para ejecutar actividades de capacitación que puedan ser imputadas a la Franquicia Tributaria y ser contratadas por SENCE para la ejecución de cursos financiados con sus recursos públicos.

**Programas Académicos (PA):** Se define como toda aquella actividad curricular que contribuya a la formación general, perfeccionamiento laboral y/o profesional en áreas y/o conocimientos específicos, con distintos niveles de especialización y profundidad.
**PSC**: Procedimiento documentado del servicio de capacitación, del SGC de educación continua de la UC Temuco.
**Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)**: Institución del Estado de Chile, cuya misión es contribuir a la generación de empleo, dinamizar el mercado laboral y desarrollar capital humano mediante la aplicación de políticas públicas de fomento e intermediación laboral y de capacitación orientada a la empleabilidad y la productividad.
**UC Temuco**: Universidad Católica de Temuco.
**Unidad Ejecutora**: Instancia formal de la Universidad (Facultad, Vicerrectorías, Escuela, Instituto, Departamento, Carrera, Dirección, Proyecto, Programa, Laboratorios y otros), a la cual se encuentra asociado un programa académico de educación continua.

## 2.- DESCRIPCIÓN ORGANISMO TÉCNICO CAPACITADOR (OTEC) UC TEMUCO

La UC Temuco, es un organismo técnico de capacitación (OTEC), reconocido y autorizado por el SENCE para impartir acciones de capacitación, de acuerdo a la ley 19.518 y al estatuto de capacitación y empleo y los respectivos reglamentos públicos que lo regulan.

Para dar cumplimiento con los requisitos legales como OTEC y bajo las exigencias normativas de la NCH 2728, ha dispuesto que el diseño, implementación y administración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se realice a través de la Dirección de Educación Continua. Implementándose en los programas académicos de educación continua.

**contacto**
econtinua@uctemuco.cl
https://econtinua.uctemuco.cl/
**+56 45 2 205 397**

## 3.- PRODUCTOS, SERVICIOS Y CLIENTES (PARTICIPANTES, USUARIOS)

El sistema de gestión de calidad de educación continua, a través de sus unidades ejecutoras pone a disposición de la comunidad, programas académicos en las distintas áreas disciplinares;

| Tipo de productos | Descripción | Cliente |
|---|---|---|
| Cursos (5-100 hrs.) | Programa académico que tiene por objetivo ampliar la formación general, profesional o académica, en distintos niveles de profundización. No exige título profesional. | Personas naturales, trabajadores de empresas, funcionarios de instituciones públicas. |
| Diplomados (101-350 hrs.) | Programa académico que tiene por objetivo el perfeccionamiento y/o capacitación en un área de conocimiento específico. No exige título profesional. | Personas no necesariamente con título profesional; independiente, de empresas o de instituciones públicas. |
| Postítulos (351-1000 hrs.) | Programa académico que tiene por objetivo la especialización en una determinada área profesional. Exige título profesional | Personas en posesión de un título profesional o grado académico. |

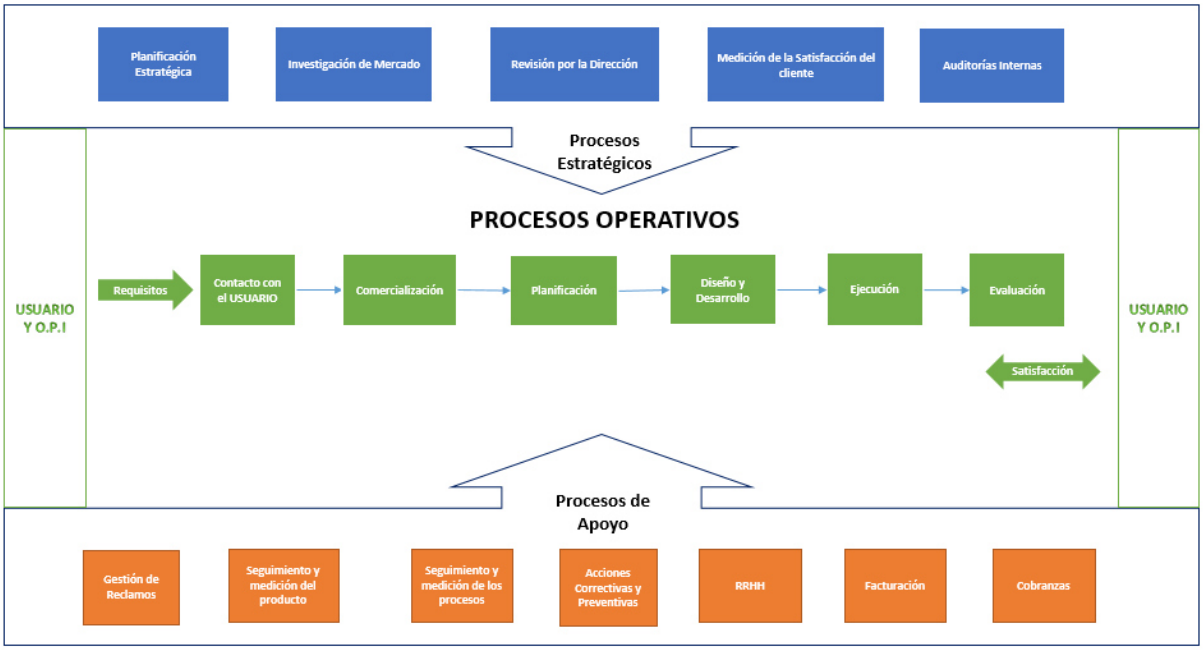
## 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UC TEMUCO.

### 4.1 Requisitos generales

El SGC de educación continua de la UC Temuco ha sido establecido, documentado, implementado y se mantiene de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma Chilena 2728: 2015 e ISO 9001:2008.

El SGC de educación continua de la UC Temuco, ha definido sus procesos y la interacción de éstos de tal forma de establecer los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control de estos procesos sean eficaces.

**MAPA DE PROCESOS**




O.P.I Otras partes interesadas

El SGC de educación continua de la UC Temuco, asegura la disponibilidad de recursos financieros mediante el Formulario de ejecución presupuestaria, el cual considera ítems de infraestructura, insumos, materiales, RR.HH, estableciendo el presupuesto anual para el

funcionamiento administrativo asociadas a las tareas diarias del equipo. Las remuneraciones son con cargo a la institución de manera independiente al presupuesto administrativo asignado, contándose con dichos recursos. La información requerida para la operación y seguimiento de los procesos se obtiene mediante los procedimientos, instructivos, registros del SGC y la documentación externa UC Temuco.

El seguimiento, la medición y análisis de los procesos se realiza mediante el monitoreo del Software de Gestión de Educación Continua, el Sistema de Gestión Institucional y bitácora de programas. De los resultados del seguimiento y de la medición se obtiene información la cual es analizada y utilizada para la mejora continua de los procesos.

El SGC de educación continua de la UC Temuco, contrata el desarrollo de los programas académicos a las unidades académicas y/ o administrativas de la UC Temuco (escuelas/departamentos/carreras, facultades, instituto, direcciones creadas a través de resolución de rectoría). La determinación de los requisitos, la revisión de estos y la evaluación del desempeño de las unidades académicas se controla mediante el manual del coordinador **(instructivos)** educación continua_PSC _7.4.1 y Manual uso software de gestión de ed. continua_PSC_7.3.1.

El SGC de educación continua de la UC Temuco contrata el desarrollo de los programas académicos a las unidades de la Universidad Católica de Temuco.

El producto comprado incluye desde la venta y relación con el cliente hasta la ejecución delos programas académicos.

El SGC de educación continua de la UC Temuco se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos mediante el manual del coordinador PSC 7.4.1-01 en donde se especifica los requisitos que establece para las etapas de diseño, implementación y ejecución de programas académicos, el PSC 7.3.1-01 Procedimiento manual uso del Software de Gestión de Educación Continua, el instructivo Magix, las resoluciones 33/08 y resolución VERI 02/15.

El manual del coordinador es puesto a disposición del coordinador a través del **centro de "documentación" la página web de educación continua**, encontrándose disponible su versión pertinente. De ser requerido por el coordinador, se realiza jornada de inducción (individual), dejando acta de la jornada. **Todo coordinador y asistente nuevo debe asistir a reunión de inducción de procesos de carácter obligatoria con la coordinadora de procesos y calidad**, quien complementa lo informado enviado al coordinador resumen de temas tratados y lista de procesos a manera de referencia, junto con ello se hace llegar **ppt con instrucciones sobre el sistema**, los procesos y contactos para fines de consultas.

La Dirección desarrolla de manera periódica jornadas de inducción masivas, en temas relevantes establecidos a partir de los resultados de las evaluaciones del coordinador, dejando registros de asistencia y temas abordados.

Todos los documentos que establecen los requisitos de compra, informan procedimientos y, los formatos necesarios para la generación de registros son dispuestos en sus versiones pertinentes por él/la coordinador/a necesarios a través de la página web de educación continua en el link http://www.uctemuco.cl/econtinua/documentacion.php

La verificación del cumplimiento de lo indicado en manual del coordinador PSC 7.4.1-01 y del procedimiento manual uso software de gestión de educación continua PSC 7.3.1-01 es realizada por todo el equipo de la DEC según su ámbito de acción en el desarrollo de los procesos, de diseño, implementación y ejecución de programas académicos.

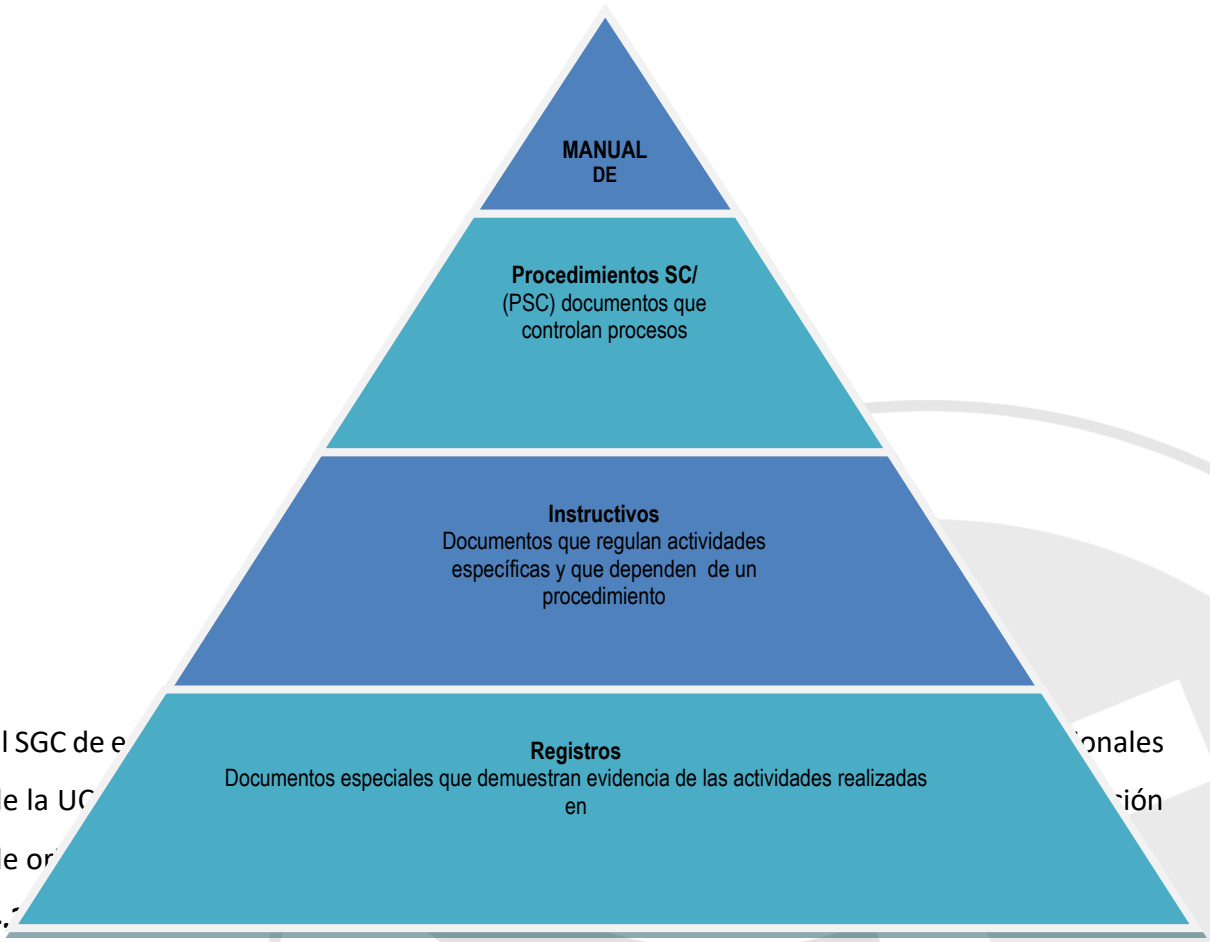
La Dirección evalúa a las unidades ejecutoras. Evaluación es realizada por el equipo completo, en que cada integrante del equipo evalúa desde su ámbito, la gestión realizada por la coordinación.

Una vez analizados los datos de la evaluación, se emite un informe que es enviado al Director de la unidad y al coordinador para tome conocimiento del desempeño de la coordinación y aspectos para la mejora.

## 4.2 Requisitos de la documentación

### 4. 2.1 Generalidades

El OTEC, ha definido la documentación del SGC de acuerdo a los requisitos establecidos por las normas de gestión y ha establecido la siguiente clasificación de acuerdo a la información contenida:




El SGC de e onales
de la UC ión
de or

**4.**

El SGC de educación continua de la UC Temuco, ha establecido el presente "MANUAL DE CALIDAD" como medio para la definición, descripción, alcance, referencias a los

procedimientos documentados exigidos por la norma de gestión y los definidos por la DEC UC Temuco, y descripción de la interacción de los procesos del SGC.

Alcance del SGC de educación continua:

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Educación Continua de la UC Temuco, comprende los procesos de diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua a través de distintas modalidades, dirigidos a personas naturales, empresas e instituciones públicas, en las áreas de: administración, agropecuario, ciencias y técnicas aplicadas, computación e informática, educación y capacitación e idiomas y comunicación.

Los procedimientos documentados requeridos por la NCh2728:2015 del sistema son:

- Procedimiento control de documentos
- Procedimiento control de Registros
- Procedimiento emisión de documentos
- Procedimiento auditoria interna
- Procedimiento servicio no conforme
- Procedimiento de acciones preventivas y correctivas

Los documentas requeridos por la organización son:

- Manual del coordinador
- Manual uso software de gestión

- Instructivos:

**ISC-741.01.** Instructivo difusión

**ISC-741.02**. Instructivo encuestas estudiantes de ed. continua

**ISC-741.03.** Instructivo código SENCE

**ISC-741.04.** Instructivo convenio marco

**ISC-741.05.** Instructivo respuesta a consultas

**ISC-741.06.** Instructivo solicitud de facturas

**ISC-741.07.** Instructivo emisión de certificados

**ISC-741.08.** Instructivo mercado público

**ISC-741.09.** Instructivo contrato y pagare del estudiante de ed. continua

**ISC-741.10.** Instructivo solicitud de pago de honorarios

**ISC-741.11.** Instructivo evaluación de proveedores

**ISC-741.12**. Instructivo encuesta cliente empresa

**ISC-741.13.** Instructivo autorización uso de excedentes para perfeccionamiento

**ISC-741.14.** Instructivo control de gastos

**ISC-741.15.** Instructivo traspaso de excedentes

**ISC-741.16.** Instructivo comercialización de programas

**ISC-741.17.** Instructivo postergación de programas

**ISC-741.18.** Instructivo distribución de excedentes

**ISC-741.19.** Instructivo gestión de contratos

**ISC-741.20.** Instructivo criterios de admisibilidad de licitaciones

Descripción de la interacción de los procesos del SGC. Se establece en mapa de procesos en página 9 del presente manual.

### 4.2.3 - Control de documentos

La DEC UC Temuco controla los documentos de origen interno y externo mediante lo establecido en los procedimientos PSC 4.2.3-01 Emisión de Documentos y 4.2.3. 02 Control de Documentos.

### 4.2.4 - Control de registros

El SGC de educación continua de la UC Temuco, controla los registros generados en los procesos mediante lo establecido en el procedimiento PSC 4.2.4-01 Control de Registros.

## 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

El SGC de educación continua de la UC Temuco, determina su compromiso con la calidad en la definición de su política, objetivos de calidad y en la entrega de recursos necesarios para la mantención del SGC dentro de los marcos establecidos para el efecto por la UC Temuco.

### 5.2 Enfoque al usuario

El SGC de educación continua de la UC Temuco, se asegura que los requisitos del cliente se determinen a través de la relación entre el cliente, las asistentes de las escuelas, los coordinadores y la DEC UC Temuco.

El SGC de educación continua de la UC Temuco, se asegura del cumplimiento de los requisitos del cliente mediante la relación establecida con el coordinador de las escuelas de la UC Temuco la cual es regulada mediante el manual del coordinador de Educación Continua_PSC.7.4.1_01.

El SGC de educación continua de la UC Temuco, mide la satisfacción del cliente mediante la aplicación de encuestas de satisfacción cliente empresa, avance del estudiante, final estudiante, cuyos resultados son utilizados como elementos de entrada para medir el desempeño del SGC y tomar acciones con el objetivo de aumentarla.

### 5.3 Política de calidad

La Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de Educación Continua de la UC Temuco, con el propósito de que sea comunicada y entendida por todas las partes interesadas internas y externas, ha sido excluida del Manual de Calidad a partir de la presente versión. Lo anterior, con el propósito de propender la comunicación y entendimiento de esta dentro del OTEC por medio de un documento independiente de fácil accesibilidad y lectura.

### 5.4 Planificación

#### 5.4.1 Objetivos de la calidad

Los objetivos de calidad de la organización los establece y revisa el Director de Educación Continua en instancias de la revisión por la dirección. Estos quedan registrados en el documento denominado "Plan Estratégico de la Dirección Continua UC Temuco".

**De incumplirse un objetivo de calidad en el periodo programado, (evaluados antes de la revisión por la Dirección) debe abrirse una acción correctiva para evaluar la causa y determinar acciones.**

#### 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La Planificación para lograr los objetivos de gestión de calidad de la organización queda detallada en el documento denominado "Plan Estratégico de la Dirección de Educación Continua UC Temuco", el cual contiene los siguientes elementos:

- Objetivo estratégico
- Estrategias para objetivo

- Plazos para la acciones
- Indicador
- Fórmula para el indicador

El Plan estratégico debe incluir metas para cada objetivo estratégico, alcanzables y medibles, por período anual y, deben determinarse y estar disponibles el primer trimestre de cada período anual, debido a que son el insumo que debe tener la organización para dirigir las acciones operativas.

Que es complementado con un plan operativo por cada objetivo estratégico, que incorpora las siguientes informaciones:

- Indicador por actividad
- Meta
- Responsable del objetivo/ meta
- Acciones
- Responsable de las acciones

Para la mantención de la integridad del SGC, la organización gestiona mediante la "Planificación del SGC" de manera de hacer seguimiento y control de los procesos por medio de esta herramienta.

**5.5 Responsabilidades, autoridad y comunicación**

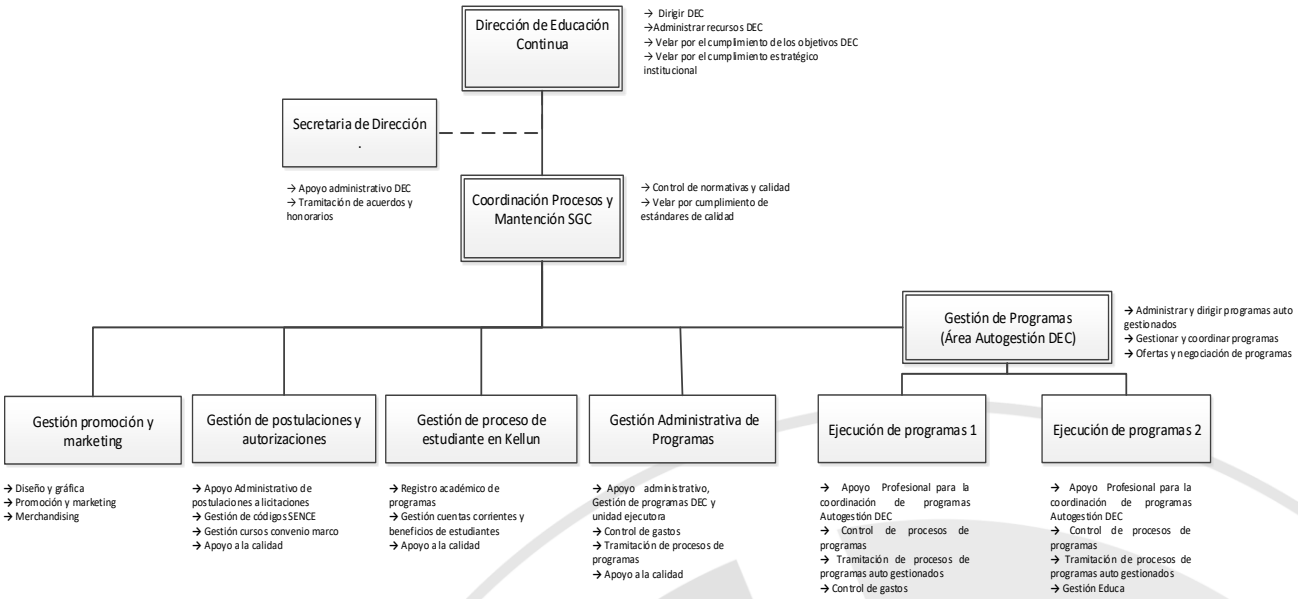
**5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

La DEC UC Temuco ha establecido un organigrama en donde se identifican los cargos y su jerarquía.

Las responsabilidades de cada cargo, se encuentran establecidas en los perfiles de cargo y en "planilla de responsabilidades y autoridades", documento en el que además se determinan autoridades relativas a cada cargo.

**Organigrama de la organización:**

Las responsabilidades y autoridades están descritas en las fichas de cargo, contratos de trabajo (Dirección de personas) y en cada procedimiento e instructivo del SGC.




Cada vez que en la organización se produzcan modificaciones en su estructura organizacional éstos deben evidenciarse en el organigrama y en la lista de distribución de la documentación.

### 5.5.2. Representante de la dirección

El/La Director(a) de la DEC UC Temuco asume de manera directa la responsabilidad y autoridad para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el sistema de gestión de calidad, de manera de asegurar;

- que se establecen, implementan y mantienen procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, y que se encuentren debidamente documentados
- asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas
- Conocer de manera directa sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora

Quien designa al/la coordinador/a de procesos y calidad de la DEC las tareas propias de la mantención y desarrollo del SGC. Según lo establecido en normativa institucional de educación continua “Resolución VERI 02/15”.

### 5.5.3. Comunicación interna

El/la directora/a de la DEC UC Temuco se asegura de que los procesos de comunicación sean los apropiados, para ello determina una matriz de comunicación internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad. A saber:

| N° | Aspecto a comunicar | Cuando | Partes interesadas | | Medio | | Responsable |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Internas | Externas | Internas | Externas | |
| 1 | Política de calidad | Cada vez que autorice una nueva revisión | x | x | Correo masivo institucional | Sitio web e.c. | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 2 | Objetivos de calidad | Cuando sean determinados | x | x | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 3 | Requerimientos Normativos | Permanente | x | x | Manuales y procedimientos | Manuales y procedimientos | Coordinador/a de procesos y calidad |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | e instructivos/web e.c | e instructivos/web e.c | |
| 4 | Desempeño del SGC | Posterior a la reunión por la Dirección | x | x | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 5 | Resultados de auditorías internas | Una vez recibido en informe de auditoria | x | No aplica | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 6 | Resultados de auditoría de certificación | Una vez recibido en informe de auditoria | x | No aplica | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 7 | Temas operativos internos del equipo administrativo | Periódicamente, según sea requerido | x | x | -Reuniones<br>-Correo electrónico | -Reuniones<br>-Correo electrónico | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 8 | Perfil de cargo funcionario DEC Da-D45 v3<br>Revisión por la Dirección<br>PPt inducción de procesos<br>Reglamento, manuales y procedimientos del SGC<br>Política de calidad | Al momento de incorporarse al equipo y funciones | x | No aplica | -Correo institucional | No aplica | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 9 | Perfil de cargo Docente y equipo de coordinación | Permanente | x | No aplica | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a de procesos y calidad |
| 10 | Nch 2728:2015 | Permanente | x | No aplica | Escritorio Coordinadora de procesos y Calidad | No aplica | Coordinador/a de procesos y calidad |

En reuniones periódicas se genera un acta de los temas tratados. Los compromisos contraídos en ocasión de éstas reuniones serán monitoreados por él/la coordinador/a de procesos y calidad, quien envía a cada integrante del equipo por correo electrónico el resumen de los compromisos y tareas asignadas y plazos para la gestión. Resumen de tareas que será chequeado en siguiente reunión de equipo para constatar que cada integrante haya cumplidos con las tareas asignadas.

La comunicación con las unidades académicas se realiza mediante lo establecido en el Manual del coordinador _PSC.7.4.1_01., instructivos que se desprenden del manual del

coordinador, a través de mensajes automáticos emitidos desde el software de gestión de educación continua, por correo electrónico, y vía telefónica a manera de acompañamiento en línea, según sea el caso.

### 5.6 Revisión por la Dirección

El SGC de educación continua de la UC Temuco, establece que una vez al año (**dentro de un plazo de doce meses máximo entre una revisión por la Dirección y otra**), se realice una revisión de su SGC, en forma anterior a la auditoria interna anual, generándose un informe de revisión de la dirección que resume el estado de los procesos, los temas tratados y, determina plazos para las acciones tomadas. Con el objeto de que esta revisión permita tomar conocimiento del estado del SGC antes de la auditoría interna que permita tomar acciones para poner al día las acciones pendientes y establezca las acciones futuras estratégicas. **Planifica el mes en que se realiza esta actividad mediante Planificación del SGC.**

La organización establece que una vez desarrollada la auditoría interna se realizará una revisión de la alta dirección extra programática, que permita controlar el cumplimiento de acciones de reunión anterior, y tomar conocimiento del estado del SGC para la correspondiente auditoría por parte del organismo certificador.

Se tomará como insumo en la jornada de Revisión por la Dirección, la siguiente información:

1. Revisión política de calidad. Incorpora revisión de nuevas áreas según bitácora.
2. Revisión objetivos de calidad
3. Estado y resultados de los objetivos de calidad
4. Resultados objetivos estratégicos
5. Estado de auditorías internas
6. Retroalimentación del cliente, usuarios y partes interesadas

7. Comportamiento de los procesos y conformidad del servicio
8. Fiscalizaciones Sence
9. Multas
10. Licitaciones
11. Postulaciones
12. Desempeño infraestructura (Incluir estado de actualización Infraestructura SENCE).
13. Desempeño de los proveedores de productos
14. Desempeño de los proveedores de servicios
15. Desempeño relatores
16. Desempeño proveedores materiales
17. Condición de acciones preventivas y correctivas. Incluye
    a. Verificación implementación
    b. Verificación eficacia
    c. Verificación del impacto
18. Acciones de seguimiento derivadas de revisiones anteriores
19. Posibles cambios que podrían afectar el SGC
20. Recomendaciones de mejoramiento
21. Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
22. Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
23. Evaluación del desempeño del equipo
24. Necesidades de recursos
25. Análisis de informes financieros
26. Perfiles de cargo
27. Eficacia de las capacitaciones (medios verificación, notas)
28. Representante de la dirección

La jornada tiene una duración de 2 hrs. y se realiza en la oficina de la Dirección o en la oficina que el Director de la DEC asigne para tales efectos.

A dicha jornada será convocado todo el equipo de la Dirección de Educación Continua, quienes participan aportando desde sus perspectivas a la planificación de acciones y en torno al estado de los procesos. La invitación a la jornada de la revisión por la Dirección se realiza vía correo electrónico.

La información que está involucrada en los puntos antes descritos, es preparada y presentada por el Coordinador de Procesos y Calidad. El plazo para la entrega de los datos para la determinación de cumplimiento de metas y objetivos de calidad del cuadro de mando de procesos, es de 48 hrs. antes a la revisión por la Dirección. Los resultados determinados en cuadro de mando de procesos y objetivos de calidad, serán revisados por profesional Rebeca Larenas, antes de la revisión por la Dirección.

Información que debe estar disponible antes de la "Revisión por la Dirección" con datos cuantitativos que serán utilizados como insumo para la revisión por la dirección.

Los resultados del cumplimiento de los rangos de aceptabilidad de procesos y objetivos de calidad, deben ser obtenidos para respectivo análisis y determinación de acciones correctivas, 48 horas antes de la instancia de revisión por la Dirección. Una vez obtenidos los resultados, y previo a la revisión por la Dirección, profesional de la DEC revisa los antecedentes obtenidos a fin de reducir el error en los resultados del SGC.

Los resultados de la revisión y los acuerdos derivados de esta actividad son documentados a través de un informe de revisión y son utilizados por la DEC UC Temuco como insumo para la planificación operativa del Sistema de Gestión de Calidad de Educación Continua, para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos establecidos que permitan aumentar la satisfacción de los clientes y la mejora de la eficacia del SGC.

Al término de la revisión, un asistente a la Revisión por la Dirección chequea el cumplimiento de los elementos de entrada comprometidos por el SGC.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1.- Provisión de recursos

La DEC UC Temuco planifica sus recursos financieros mediante formulario de ejecución presupuestaria anual.

Esta planificación incluye materiales e insumos, gastos de administración que son necesarios para la operación de la DEC UC Temuco. Las remuneraciones del equipo son con cargo directo al presupuesto institucional, y éstos son gestionados por la Dirección de personas.

La DEC efectúa el control de la provisión de recursos de programas (personas, infraestructura, instalaciones, equipamiento, materiales, recursos didácticos, bibliográficos y financieros), a través de la autorización de propuestas, encuesta de satisfacción de avance y final de satisfacción. El responsable de asegurar la disposición de estos recursos comprometidos en las propuestas de programas autorizados es el coordinador y para el funcionamiento administrativo de la DEC (personas, infraestructura, instalaciones, equipamiento, materiales, recursos didácticos, ambiente de trabajo, bibliográficos y financieros) es el Director a través de su presupuesto administrativo e institucional. El ambiente de trabajo se encuentra controlado a través del requisito 6.4. para toda la organización y su quehacer. Los recursos humanos de la DEC se aseguran según requisito 6.2.

### 6.2.- Recursos humanos

El personal del SGC de educación continua de la UC Temuco, realiza trabajos que afectan la calidad del servicio tanto en su control como en su desarrollo. Para esto el SGC de educación continua de la UC Temuco Temuco define las competencias del personal mediante el "Formulario de Perfil de Cargo" que contiene información sobre la educación, formación, experiencia, y habilidades de cada cargo. Perfiles que son revisados periódicamente para fines de adecuarlos a las necesidades de la organización.

El /la Coordinador (a) de procesos y calidad efectúa jornada de inducción de procesos a todo nuevo integrante del equipo y da acompañamiento a tareas. Complementariamente a lo informado hace llegar por la vía del correo electrónico al nuevo integrante documentos del SGC y perfil de cargo. Dentro de la documentación del SGC se contemplan:

- Requisitos NCh2728:2015 (disponible en escritorio de coordinadora de procesos original del documento).
- DA-D45 v3 (se envía en digital).
- Desempeño SGC (último informe de la revisión por la Dirección se envía en digital).
- Política de calidad

Los registros para evidenciar las competencias del personal activo se mantienen en un archivador, los que son actualizados cuando se producen cambios en la documentación.

El SGC de calidad de educación continua, durante el primer trimestre de cada año establece el Plan de Formación en donde se determina las acciones de formación necesarios para fortalecer las competencias de cada cargo.

Las capacitaciones efectuadas, comprometidas en el plan de formación, deben respaldarse con su respectivo diploma o certificado de aprobación, medios de verificación que serán controlados en instancia de La revisión por la Dirección. Dicho medio de verificación

siempre debe indicar los resultados de aprobación para verificación de la eficacia de la capacitación (acción tomada). Si el medio de verificación no indica nota, se deberá solicitar a la entidad un informe de notas. Informe de la revisión por la Dirección debe indicar el nivel de cumplimiento del plazo y nota.

Se realiza la evaluación de desempeño de cada cargo se realiza según lo planificado y dispuesto desde la Dirección de Personas de la UC Temuco. Evaluación que es realizada vía plataforma Apnet según perfil y objetivos de evaluación.

Los resultados de la evaluación del desempeño de cada integrante del equipo son comunicados por el Director, en instancia de reunión individual.

Las evidencias de la evaluación del desempeño se mantienen almacenadas en archivo digital a cargo disponible en sistema **Kellun** al cual sólo tiene acceso el Director.

El nivel de desempeño actitudinal (habilidades) se establece en proceso de evaluación de desempeño institucional, por el Directivo a cargo. A fin de año, año por medio. Cuyo soporte es por sistema Kellun, según procedimiento de evaluación de desempeño institucional.

La eficacia de las acciones de capacitación se encuentra determinadas en el plan de formación.

El/la directora/a o quien éste (a) designe evalúa la eficacia de la capacitación recibida por el trabajador mediante aplicación de un instrumento de medición que queda además de evidencia de la evaluación. La capacitación se define conforme cuando la evaluación de la eficacia es igual o superior Categoría bueno, de ser inferior la organización debe realizar acciones de formación futuras asociados a los temas evaluados.

Para asegurar que el personal se encuentra consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen ellos al logro de los objetivos de calidad, cada vez que se modifican o determinan nuevos objetivos de calidad la DEC comunica por la vía del

correo electrónico y de manera masiva los objetivos de calidad del cuadro de mando de procesos, tanto al equipo de la DEC como a las coordinaciones. Para asegurarse de la toma de conciencia realiza reunión de sensibilización con el equipo, quedando registro de esta jornada. Los objetivos de calidad son presentados a todo nuevo coordinador en instancia de inducción de procesos.

Las evidencias de educación, formación, habilidades y experiencia de relatores/docentes de programas de educación continua, serán contenida en las propuestas autorizadas en toda propuesta académica evaluada a partir del 07/08/2017 (inicio de segundo semestre). Toda propuesta académica que no cumpla con dicho requisito será rechazada con "observaciones. El primer semestre 2017 se continuará observando en toda propuesta evaluada que a partir del segundo semestre se exigirá evidencias.

Las habilidades serán evaluadas en proceso de evaluación docente institucional. Siendo esta revisión el insumo para el SGC de educación continua, para los docentes de planta que participan en programas de educación continua.

**6.3.- Infraestructura**

El SGC de educación continua, dispone para el desempeño del equipo de **5** oficinas ubicadas en Prieto Norte 371, de la Ciudad de Temuco, las que son mantenidas por la Administración Central de la UC Temuco. Siendo ésta Dirección indicada en la respectiva certificación e informada al Servicio Nacional de Empleo SENCE. Toda vez que haya cambio de oficinas administrativas se dará aviso a SENCE según normativas vigentes.

El SGC de educación continua, cuenta con equipos computacionales destinados al control de procesos propios de la DEC y comunicación interna y externa, los que son controlados por el Inventario de Equipos. Los equipos se mantienen según solicitud semestral de Mantención de Equipos- Merlin UC Temuco (al término de cada semestre), lo cual se

registra sistema on line en registro de solicitudes. Estas solicitudes son enviadas por la coordinadora de procesos y calidad.

Al término de las mantenciones se genera una informe solicitud de Merlín con las observaciones técnicas de las actividades de mantención (actualización antivirus, software, revisión memorias otros) realizadas en los equipos y estado de los mismos). Información de respaldo queda contenida en sistema en línea.

El respaldo de la información digital lo realiza periódicamente cada integrante del equipo, dejando respaldo de la información en disco extraíble. Documentos de calidad y registros de calidad que debe ser de conocimiento del equipo es almacenada y compartida a través de sistema google drive.

A la solicitud y reporte Merlín se accede desde el sitio web http://intranet.uctemuco.cl. Todo el personal de la DEC puede acceder a solicitar directamente según sea requerido.

El SGC de educación continua cuenta con un Software de Gestión para los procesos de diseño e implementación, el que se encuentra alojado en los servidores de la Unidad de Redes de La UCT., el cual es desarrollado y actualizado según requerimientos del producto o servicio del Sistema de Gestión de Calidad a través de sistema Merlín y/o directamente a través de solicitud vía correo electrónico dirigido al responsable del desarrollo de la Dirección de Tecnologías.

El SGC de educación continua controla los registros académicos y financieros de sus programas a través de éste Software de gestión institucional que es administrado por la Dirección de Tecnologías de la UCT y es mantenido y desarrollado de acuerdo a políticas institucionales.

En el Formulario de ejecución presupuestaria anual se establecen las inversiones anuales en infraestructura, lo que implica adquisición de equipos computaciones, teléfonos, acceso

a internet, pizarras, cámaras fotográficas y los elementos necesarios para la operación del equipo.

El SGC cumple con declarar la infraestructura en SENCE, evidenciado a través de notificación de infraestructura.

**El SGC actualiza en registro de infraestructura de SENCE las ampliaciones y nuevos edificios según plan de infraestructura de la UC Temuco, cada tres años. La UC Temuco informa en este todas su edificios y salas, además de todos los talleres, laboratorios. Lo anterior, en la eventualidad de que un programa llegue a ejecutarse en cualquier campus y edificio.**

**La Dirección de Informática** de la Universidad administra las licencias vigentes de softwares utilizados en los procesos de capacitación, mediante lo establecido desde la Dirección de sistemas, a través de instructivo NORMATIVA DE SOFTWARE CORPORATIVO de la Dirección de tecnología e infraestructura del 2012. Desde la Dirección de informática esta gestión se encuentra a cargo de Carolina Bahamondes, asistente de soporte de redes y comunicaciones, correo cbahamondes@uct.cl . La UC Temuco a través de esta Dirección firma contrato con Microsoft. La DEC guarda registros de Formulario de Firma del Programa y contrato vigente con proveedor de softwares.

**6.4.- Ambiente de trabajo**

El SGC de educación continua es una unidad de gestión de la UC Temuco y por lo tanto, está afecta a la gestión y desarrollo del capital físico y los recursos tecnológicos que la UC Temuco ha determinado en el Plan de Desarrollo Institucional, para el desarrollo de las actividades académicas y asegurar estándares de calidad, según se encuentra detallado en Informe de evaluación interna 2015, de Acreditación Institucional http://acreditacion.uct.cl/wp-content/uploads/2015/01/Informe-Acreditacion.pdf

La Dirección de Campus y Servicios Generales es la encargada de formular e implementar los planes de acción que permitan contar con la infraestructura y servicios que requiere el desarrollo del proyecto universitario. Particularmente, se encarga de planear y coordinar el desarrollo de la infraestructura física y del equipamiento universitario, administrar en forma centralizada los servicios de apoyo y soporte para las funciones académicas y administrativas, y de gestionar el adecuado funcionamiento de los servicios e instalaciones de los campus universitarios.

Para el logro de sus objetivos la Dirección de campus y Servicios Generales se subdivide en 3 unidades, según se establece en el PDI 2010-2020:

1. Desarrollo de Infraestructura: Responsable de la correcta implementación del Plan Maestro de Infraestructura, de la inspección de las construcciones, tramitaciones legales asociadas y mantención de la documentación requerida para el desarrollo de la Infraestructura de la Universidad.
2. Gestión de Campus: Responsable de la administración de los campus Universitarios, velando por mantener un ambiente adecuado y seguro para la realización de las actividades académicas y administrativas.
3. Servicios Generales: Tiene por misión gestionar los requerimientos de apoyo logístico de la Universidad, definiendo y asegurando estándares de calidad de servicio y la ejecución de un proceso eficaz, eficiente y transparente. Dentro de los servicios se encuentran: Aseo y limpieza, Alimentación (Casinos y Cafeterías), Seguros de Inmuebles, Combustibles para calefacción central, Transporte, Correspondencia, Centros de Fotocopiado, Mesa Central entre otros.

Por otro lado, desde la Dirección de Personas, se encarga de resguardar los aspectos relacionados la prevención de riesgos y enfermedades profesionales.

La DEC se encuentra dentro de las políticas establecidas desde la Institucionalidad en relación a gestión de ambiente de trabajo. Es así que la evaluación del ambiente físico, sicológico y social son medidos mediante encuesta UNESCO, instrumento que recoge opinión de toda la institución y permite la obtención de indicadores institucionales, resultados que son extrapolados a la DEC. El nivel alcanzado por la institución es el que se considera para el equipo de la DEC.

Paralelamente la DEC cumple con la generación de registros de "obligación de información de riesgos", charla de derecho a saber y cartilla de comité paritario para todo el equipo de la DEC.

### 6.5 Recursos financieros

La gestión de los recursos financieros se desarrolla según los ámbitos de la gestión. Estos son:

- **Presupuesto administrativo**: que permite cubrir el gasto administrativo de tipo operativo de las oficinas administrativas.
- **Presupuesto para las remuneraciones**: que permite cubrir las remuneraciones del equipo, con cargo al presupuesto institucional.
- **Presupuesto de programas**:
  - Todo programa identifica la necesidad de recursos financieros en las propuestas académicas (descripción) y económicas (valorización).
  - Presupuesto administrativo corresponde a cada programa (propuesta económica autorizada), establecido en base a un número de vacantes definido, de manera de asegurar un overhead (impuesto institucional) (y un

saldo de cero a positivo. Toda vez que todos los programas deben auto sustentarse y no pueden subsidiar a otros. Cada programa cuenta con su respectiva carpeta presupuesta en el cual se refleja el flujo económica de la ejecución presupuestaria. El coordinador, según lo establece la normativa de institucional de educación continua, es el responsable de resguardar la ejecución académica y presupuestaria.

- Cada coordinación toma la decisión de partir con la ejecución de un programa, teniendo en referencia el punto de equilibrio establecido en la propuesta autorizada, en base al número mínimo de participantes que asegure el presupuesto para la operación. Si este número mínimo de participantes no se reúne, no se puede impartir el programa porque generaría perdidas económicas que deben ser cubiertas desde la unidad ejecutora de programas desde algún SCC de autogestión de dicha unidad.

- Existen distintos tipos de programas, por cuanto según el tipo, su fuente de financiamiento:

| Modalidad | Valores | Fuente de los recursos | Presupuesto |
|---|---|---|---|
| **Abiertos** | con valor de matrícula y/o arancel | Financiado por el participante/cliente (empresa/institución) | SCC del programa |
| **Mixtos** | con valor de matrícula y/o arancel | Financiado tanto por el estudiante como por un | SCC del programa |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | mandante en distintas proporciones. | |
| **Cerrado** | con valor de matrícula y/o arancel | Financiado por un mandante en un 100% | SCC del programa |
| **Proyecto** | con valor de matrícula y/o arancel (con ingresos y gastos valorizados) | Subsidiado desde un PM | SCC del programa |
| | Sin valor de matrícula y/o arancel (con ingresos y gastos valorizados en cero) | Gastos son con cargo directo al proyecto | SCC PM |

La información financiera es proporcionada por el área de finanzas, cada vez que le es solicita para fines del seguimiento y determinación del cumplimiento de las metas institucionales. Paralelamente, desde la DEC se lleva un registro interno en bitácora de programas, que permite dar cuenta del total de ingresos (con descuentos) por concepto de las deudas generadas en sistema financiero (cuentas corrientes de estudiantes). Esto es, para programas en ejecución y finalizados con procesos de creación de deuda creados.

El SGC realiza revisión financiera teniendo en cuenta la siguiente información:

- Balance de educación continua anual.
- Carpetas de cada programa de educación continua, disponible en sistema kellun (flujos de caja por programa.
- Carpeta administrativa anual de la DEC, disponible en sistema Kellun. (Flujo de caja DEC).
- Carpetas de autogestión de la DEC, disponibles en sistema Kellun.

El Balance es proporcionado desde la Dirección de financias y elaborado por personal idóneo.

## 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 7.1.- Planificación de la realización del servicio

La planificación se realiza con los proveedores en forma diaria, incorporándose nuevos programas académicos, o nuevas versiones de programas académicos a través de software de gestión de educación continua, los que en la medida de que sean autorizados son subidos a una bitácora de programas, asignándose una condición de estados. Los programas académicos autorizados se informan en el portal http://www.uctemuco.cl/econtinua/, utilizándose para ello el formulario de difusión de actividades y programas DEC desde el software de gestión de educación continua http://www.uctemuco.cl/econtinua/difusion/

La planificación de la realización del servicio se realiza según lo establecido en el PSC 7.4.1-01 Manual del Coordinador y en el PSC 7.3.1-01 Manual Uso Software de Gestión de Educación Continua, y en el Memorándum DGA 182/10.

### 7.2.- Procesos relacionados con el usuario y participante

El SGC de educación continua externaliza el proceso de venta a las unidades académicas de la Universidad Católica, quienes determinan los requisitos del cliente según las demandas del mercado, o en el caso de clientes empresas u organizaciones la determinación se realiza a través de un formulario de requerimientos del cliente. En el caso de programas académicos abiertos, que son difundidos en la página web de educación continua, el potencial cliente toma contacto mediante la dirección de correo electrónico econtinua@uctemuco.cl que recoge las consultas o requerimientos, las que son derivadas a la unidad ejecutora correspondiente y registrados en la sección de registro de postulante en SGI. El mismo tratamiento tienen las consultas telefónicas. O bien, el cliente toma contacto directo con la coordinación según información disponible.

El control del proceso de venta es realizado mediante las herramientas de control proporcionadas por el Software de Gestión de Educación Continua, y lo establecido en el PSC7.4.1-01 Manual del coordinador, PSC 7.3.1-01 Manual Uso Software de Gestión de Educación Continua, Instructivo Magix, Resolución VERI 02/15.

En el caso de diplomados y postítulos, el estudiante firma un contrato de prestación de servicios (simple) y pagaré (notarial), ambos documentos se obtienen directamente desde el portal del alumno con su clave educa, en donde se establecen los compromisos adquiridos por la Universidad y por el alumno. Siguiendo las instrucciones proporcionadas en manual del coordinador.

En el caso de cursos cerrados el cliente empresa hace llegar una orden de compra que indica la aceptación de las condiciones del servicio.

La coordinación genera un registro interno de preinscripción del estudiante, e ingresa según éstos antecedentes y los antecedentes de la cédula de identidad los datos a sistema institucional, en sección de postulante.

En el transcurso de la etapa de ejecución de cursos por sobre 50 hrs., diplomados y postítulos se realiza, desde la coordinación una evaluación de la satisfacción del estudiante, denominada “encuesta de avance de la satisfacción del estudiante” según instructivo “aplicación de encuestas de satisfacción”, esto para fines de tomar acciones de mejora oportunas durante el proceso de ejecución del servicio.

Todo programa académico finaliza con la aplicación de una encuesta final de satisfacción del participante la que tiene por objetivo ser una medida del desempeño del sistema de gestión, además el SGC de ed. continua de la UC Temuco cuenta con un Reglamento del estudiante en donde se establece entre otras cosas, la forma de canalizar sus reclamos, los que son recibidos por el/la Coordinar/a de Procesos y Calidad quien solicita a los

involucrados la información necesaria para determinar si el reclamo procede o no. Si procede se activa el procedimiento de acciones correctivas y se archiva el documento. Si no procede se emite una carta o correo electrónico explicando las razones de porque no constituyen un reclamo. Se mantienen registros del reclamo del cliente y de su resolución.

Al cliente empresa se le aplica una encuesta para medir el nivel de satisfacción. Proceso de consulta que es realizada al termino del programa según registros de programas finalizados a la fecha, cautelando que a lo menos haya transcurrido un período de dos meses desde el término de la capacitación, de manera tal que en la consulta queden evidenciados los resultados del desempeño luego de la capacitación. Esto se realiza a través de software en línea. Analizados los resultados de las evaluaciones, se genera un informe que es enviado a la unidad académica y a la coordinación para la gestión de mejoras.

**7.3- Diseño y desarrollo del programa**

El diseño de los programas se establece, considerando como elementos de entrada los requisitos del cliente, requisitos legales y reglamentarios aplicables, información de diseños previos similares, y requisitos funcionales y de desempeño.

El coordinador diseña el producto y lo registra en la propuesta académica on line en el sistema de gestión de educación continua y envía para revisión.

Revisión:

El/a Director/a de Educación Continua, o quien éste designe, revisa el diseño de la propuesta académica y económica, revisa que se incluya en ella los programas de los módulos /cursos, y los curriculum del personal involucrado en la ejecución del programa, y verifica que se incluyan la retroalimentación de los alumnos de las encuestas de satisfacción de versiones de programas impartidos anteriormente. Como resultado de la verificación del diseño se genera un programa que

se adjunta a la propuesta en el software de gestión de educación continua. El que se considera documento controlado y que incluye las especificaciones del servicio.

La revisión concluye con la aprobación o rechazo de la propuesta. En ambos casos se comunica vía correo automático generado por el software de gestión de educación continua al Director de la unidad académica, al Coordinador, y a todo el equipo de la DEC, en caso de rechazo se informan las observaciones.

La propuesta rechazada es corregida por el/la coordinadora programa académico y es enviada corregida a través de software para nueva revisión. Cuando la propuesta (académica y económica) es aprobada, se inicia el proceso de venta del producto o servicio**.**

Control de cambios:

El control de cambios del diseño y desarrollo se realiza a través del sistema on line en cada nueva versión del programa.

Validación:

La validación del diseño se realizar mediante la evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la propuesta académica, a través de la aplicación de la encuesta de avance de la satisfacción del estudiante y encuesta final de la satisfacción del estudiante.

### 7.4- Compras

La Dirección de educación continua evalúa a sus proveedores directos de productos y servicios, tanto internos como externos, dejando registro de ello en planilla de evaluación de proveedores. Los proveedores son evaluados con nota, según escala de notas del uno al siete. Aquellos proveedores que obtengan una calificación inferior a 4.0 serán descartados**.**

Esta evaluación utilizará los criterios establecidos en las planillas de proveedores de:

1. Servicios internos UC Temuco.
2. Servicios externos.
3. Productos externos.

Y es responsable de esta evaluación la encargada de gestionar las compras de la unidad. Quien evalúa a fin de cada semestre, y deja registro en planilla de evaluación.

El relator/docente es evaluado a partir de ítems pertinentes de encuesta de satisfacción final del estudiante. Estos son:

| DOCENTES |
|---|
| 1. Los contenidos tratados en el programa fueron impartidos con claridad. |
| 2. El desempeño de él/los docente/s contribuyó a mi aprendizaje. |
| 3. El programa académico fue pertinente a sus necesidades de formación/especialización. |
| 4. El/los docente/s estimularon el auto-aprendizaje. |
| 5. El/los docente/s utilizó/aron nuestros errores como estrategia de enseñanza aprendizaje. |
| 6. El/los docente/s fomentó/aron el diálogo sobre los contenidos tratados en clases. |
| 7. En el programa se desarrollaron todos los contenidos comprometidos. |
| 8. El/los docente/s mostró dominio en el/los temas tratados. |
| **EVALUACIONES** |
| 9. Las evaluaciones se efectuaron conforme a lo informado en el programa académico. |
| 10. Se entregaron los resultados de evaluaciones en los periodos comprometidos y/o establecidos. |
| 11. Se realizaron las evaluaciones de acuerdo a los contenidos y/o competencias trabajadas en clases. |
| 12. Las evaluaciones se realizaron con pautas claras, objetivas y conocidas. |

La evaluación del relator docente se obtiene desde bitácora de programas. Al fin de cada periodo anual para fines de análisis en revisión de la Dirección.

Ítems a partir del cual se establece un promedio final, que da cuenta del nivel de desempeño del relator/Docente:

| Nivel desempeño docente | Nota |
|---|---|
| Alto | 6.0 -7.0 |
| Medio | 5.0 – 5.9 |
| Bajo | 4.0 – 4.9 |
| Muy bajo | 3.0 – 3.9 |
| Deficiente | 1.0 – 2.9 |

En caso de desempeños bajos, mediante envío de informe de satisfacción final, se advertirá a la coordinación.

**7.5 Prestación Del Servicio**

7.5.1 **Control de la ejecución del Servicio**

La DEC UC Temuco controla la producción y prestación del servicio mediante:

- La propuesta académica es realizada por las unidades académicas mediante lo establecido en el PSC 74.1-01 manual del coordinador, PSC 7.3.1-01 manual uso software de gestión de educación continua, resoluciones 33/08, resolución VRA 01/14, resolución VERI 02/15 siendo evaluada desde la DEC según las normativas vigentes al momento de evaluar las propuestas de programas.
- Hace seguimiento a éstos monitoreando según bitácora de programas.
- Formulario de difusión de actividades y programas enviados por la unidad académica que diseñó la propuesta académica y tiene por objetivo que la DEC UCT se informe del inicio del proceso de venta e informe a potenciales clientes sobre la disponibilidad del producto en la página web de educación continua.

- Control de la calidad de la información en solicitudes de procesos de la gestión de matrícula y deudas de estudiantes, ingreso de notas, emisión certificados, emisión de facturas
- Mediante evaluaciones de satisfacción "de avance" de programas, aplicada a los estudiantes con el propósito de obtener retroalimentación durante el proceso de ejecución que permita subsanar en el transcurso de la capacitación aquellas desviaciones o no conformidades observadas por los estudiantes.
- Los resultados de las evaluaciones serán elementos de entrada para el tratamiento de productos/servicios no conforme y de acciones correctivas y preventivas.
- Para el monitoreo del cumplimiento de indicadores de procesos la organización utiliza un cuadro de control de procesos, realizando seguimiento semestral y anual según proceso**.**

**7.5.2 Validación del (de los) producto (s) o servicio (s) comprado (s)**

La validación de los procesos de producción y prestación del servicio se realiza mediante las exigencias aplicadas al proveedor y que están establecidas en el PSC 74.1-01 manual del coordinador, PSC 7.3.1-01 manual uso software de gestión de educación continua, resoluciones VERI 02/15, VRA 01/14 y 33/08.

Antes de la prestación del servicio se tiene la revisión y aprobación de las propuestas académicas y presupuestarias.

Durante la prestación del servicio se realiza a través de la aplicación de una encuesta de avance de la satisfacción del estudiante y encuesta final de la satisfacción del estudiante, según se establece en instructivo de aplicación de encuestas.

7.5.3 **Identificación y trazabilidad**

Todo programa es identificado mediante

- Nombre específico asociado a la unidad, asignado por la coordinación.
- Sigla de curso según resolución 33/08 (cursos), asignado desde la DEC.
- Código de programa (diplomado/Postítulo), 43ropbox43o desde la DARA.
- Código de carpeta presupuestaria (SCC), asignado desde presupuestos.

La trazabilidad del servicio se realiza mediante los registros generados en cada etapa del desarrollo de un programa académico.

7.5.4 **Propiedad del usuario, participante y otras partes interesadas**

De las actividades desarrolladas en las instalaciones del cliente, la unidad académica se hace responsable de los bienes de propiedad del cliente, mientras sean utilizados en actividades de capacitación.

En caso que los bienes del cliente sufran deterioro durante el periodo que está bajo control de la unidad académica respectiva de la UC Temuco, estas situaciones serán informadas al cliente y registradas en hoja de registro propiedad del cliente.

Las acciones tomadas para solucionar las situaciones generadas por el deterioro de los bienes del usuario, participante y parte interesada, son acordadas entre la unidad correspondiente y usuario, participante y parte interesada su representante. El resultado de estos acuerdos se registra en hoja de registro propiedad del cliente.

En caso de utilizarse en el desarrollo de programas, propiedad intelectual del usuario, participantes y partes interesadas, ésta será utilizada bajo términos de confidencialidad y solo para fines del aprendizaje en marco del proceso formativo.

El Sistema de gestión de calidad de educación continua de la UC Temuco, cautela la confidencialidad de los datos personales de sus estudiantes, usuarios, partes interesadas,

restringiendo su entrega a terceros con otros fines que no sean de análisis propios de la Universidad. Lo anterior, en concordancia a lo establecido en los artículos 79-6 y siguientes del "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Universidad Católica de Temuco". Por otro lado, se cautela el acceso a la información personal de estudiantes, docentes y programas, mediante acceso restringido a sistemas informáticos de la Universidad.

7.5.5 **Preservación del material e insumos asociados al servicio**

Los insumos, los equipos y los productos requeridos para la prestación del servicio son almacenados en las unidades académicas respectivas, los lugares de almacenamiento son identificados por las personas de la respectiva unidad académica.

**7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

El SGC de educación continua, en relación al control de dispositivos de seguimiento y medición, un proceso de verificación de funcionamiento.

Específicamente, para la verificación y control del lector biométrico (huellero), en reunión de inducción del LCE, la cual debe realizarse antes del comienzo de cada curso que tenga código SENCE, se deja acta de dicha reunión, instancia en la que verifica el correcto funcionamiento del huellero electrónico a través de la corroboración visual indicando la serie y adjuntando print de pantalla del lector. Acta queda almacenada en google drive en carpeta "actas inducción LCE".

En caso de coordinaciones (asistentes y/o auxiliares) que ya hayan asistido a inducción del LCE y utilicen el mismo huellero, bastará con el solo envió por correo electrónico del print de pantalla del funcionamiento del lector indicando el N° de serie. Esto será solicitado desde la DEC por Rebeca Larenas.

**8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

## 8.2 **Seguimiento y medición**

### 8.2.1 **Satisfacción usuario y participante**

La satisfacción de los clientes se recoge a través instrumentos de medición de la satisfacción del estudiante, que son aplicadas durante y al término de cada programa, según INSTRUCTIVO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL estudiante-

Encuestas de avance de la satisfacción del estudiante que incorpora una opción para la retroalimentación en donde el estudiante puede describir observaciones, sugerencias, críticas o reclamos, que tengan relación con el servicio.

La información recogida se ingresa a un sistema estadístico para la obtención de informes que son evaluados según se indica en procedimiento, a la unidad académica y a la coordinación para conocimiento y gestión de mejoras.

Los resultados de la medición de la satisfacción del estudiante son considerados elementos de entrada para la revisión de la gerencia y para la aprobación de nuevas versiones del mismo producto.

Al cliente empresa se le aplica una encuesta para medir el nivel de satisfacción. Proceso de consulta que es realizada al término de cada programa. Los resultados de la percepción de la satisfacción del cliente empresa se sistematizan, para análisis y emisión de informe que es enviado a la unidad académica y a la coordinación para conocimiento u mejora.

El indicador de satisfacción de cada programa, es considerado como indicador de conformidad del servicio. La organización determina categorías de conformidad de servicio, según la siguiente tabla:

| Nivel conformidad del servicio | Nota |
|---|---|
| Alto | 6.0 -7.0 |
| Medio | 5.0 – 5.9 |
| Bajo | 4.0 – 4.9 |
| Muy bajo | 3.0 – 3.9 |
| Deficiente | 1.0 – 2.9 |

En caso de desempeños bajos, mediante envío de informe de satisfacción final, se advertirá a la coordinación.

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Es responsabilidad de todo el personal, y en particular de su Director (a), velar por el cabal cumplimiento de los procedimientos establecidos para asegurar que se cumplen los requisitos de cada servicio o producto.

El SGC de educación continua de la UC Temuco, controla directamente la calidad de la gestión de los procesos de:

- Diseño
- Postulación mercado público
- Solicitudes de códigos SENCE, actualización relatores y costos
- Implementación (creación ID, malla, generación de matrícula y deuda de alumnos, apertura SCC)
- Certificación de cursos
- Facturación
- Emisión certificados de asistencia
- Ajustes presupuestarios en propuestas aprobadas
- Solicitudes de pago programas SENCE

Siendo responsabilidad de cada miembro de la DEC, realizar monitoreo y mediciones que le corresponden y reportar a coordinador/a de procesos y calidad los resultados de dichas acciones.

El sistema de gestión de la calidad de educación continua, incorpora el "formulario **de sugerencias de mejora de procesos**" (se adjunta) para que cada integrante del equipo de la DEC, como observador de procesos a su cargo, indique toda sugerencia que permita optimizar o automatizar un proceso. Esto permite generar la cultura de mejora continua. Cada vez que observe alguna oportunidad de mejora la aterrice en el formulario y lo hace llegar por la vía del correo electrónico o de manera física a la Coordinadora de Procesos y Calidad. Al ser recogida esta sugerencia, se abre una investigación de causa (análisis del problema) y una acción de mejora (que reduzca la incidencia del problema que se observa). Quedando registros de las acciones de mejora.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El avance del programa anual se revisa periódicamente a través del Software de Gestión de Educación Continua mediante un monitoreo según bitácora de programas, con el objeto de verificar el grado de cumplimiento de los plazos establecidos, además de monitorear el recibo de los registros de calidad según plazos La medición del servicio se realiza a través de la evaluación de proveedores y la medición de la satisfacción del cliente.

La organización realiza sus procesos de evaluación, según lo establecido en sus procedimientos documentados autorizados y controlados.

Para efectuar el seguimiento y monitoreo de los procesos y del servicio, la organización llega registro de sus programas en archivo excell Bitácora de programas. Esta Bitácora indica antecedentes generales del programa y de los estudiantes, definiéndose columnas con información relevante. La distribución de información a ingresar a bitácora se encuentra distribuida en el equipo a cargo de los procesos:

- Secretaria: antecedentes generales
- Administrativos: información académica y financiera del estudiante y programa
- Profesional: modalidad, código SENCE, vía de compra e indicadores de calidad

Esta bitácora es alimentada toda vez que se requiere subir nueva información o cambiar el estado de programas.

Esta Bitácora es de carácter crítico toda vez que corresponde a la fuente de información valida y oficial del sistema, por cuanto debe ser actualizada en todas sus columnas el último día de cada mes.

### 8.3 Control de servicio no conforme

La DEC UC Temuco controla el proceso de control de servicio no conforme según lo establecido en el procedimiento PSC 8.3-1 procedimiento de control de servicio no conforme.

### 8.4 Análisis de datos

El SGC de educación continua establece indicadores de gestión en el Plan Estratégico, los que son utilizados para el seguimiento y medición de los procesos. La satisfacción del cliente es una medida del desempeño del SGC y por lo tanto, se obtienen datos los cuales son analizados y utilizados para el mejoramiento del SGC.

Las actividades de seguimiento y medición al producto entregan datos que son analizados para determinar sus tendencias y llevar a cabo acciones preventivas y de mejora.

Se obtienen datos del desempeño de los proveedores los cuales son evaluados en su capacidad para entregar productos del SGC de educación continua de la UC Temuco.

Se obtienen datos del desempeño laboral del equipo los cuales son evaluados en su capacidad para desarrollar sus funciones en la DEC UC Temuco.

### 8.5 Medición, análisis y mejora

#### 8.5.1 Mejoramiento Continuo

El SGC de educación continua de la UC Temuco mejora continuamente mediante el proceso de revisión de gerencia, el uso de su política y objetivos de calidad y los resultados de las auditorias, el análisis de datos y las acciones correctivas y preventivas.

**8.5.2 – Acciones Correctivas**

El SGC de educación continua de la UC Temuco, toma acciones para eliminar las causas de las "no" conformidades de proceso, producto y/o sistema según lo establecido en procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas PSC 8.5.2.-01. La DEC determina realizar seguimiento y monitoreo a acciones correctivas comprometidas y el seguimiento de las acciones en ocasión de reuniones de calidad.

**8.5.3 – Acciones Preventivas**

El SGC de educación continua de la UC Temuco, toma acciones para eliminar las causas de las potenciales "no" conformidades de proceso, producto y/o sistema según lo establecido en procedimiento acciones correctivas y preventivas PSC 8.5.2.-01. Determina realizar seguimiento y monitoreo a acciones correctivas comprometidas y el seguimiento de las acciones en ocasión de reuniones de calidad.

## 9.- TABLA DE MODIFICACIONES

| Revisión N° | Pág. Modificada | Motivo del cambio | Fecha Aprobación | Aprobó |
|---|---|---|---|---|
| 08 | 2 | Se incorpora índice. | 15/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 08 | 5 | en Ítem 2.1, se modifica en la política de calidad ajustándola a lo señalado en el certificado de cumplimiento IRAM año 2009 | 15/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 08 | 8 | En ítem 4 SGEC se modifica la descripción del alcance. | 15/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 08 | 15 | En ítem 5.6 Rev. De la alta dirección se incorpora analizar en jornada de la revisión la Política y los objetivos de calidad. | 15/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 08 | 16 | En ítem 6.2 RR.HH se incorpora procedimientos para la medición del desempeño de la capacitación. | 15/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 08 | Todas | Se actualiza el número de la versión del manual. | 15/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 09 | Todas | Se actualiza el número de la versión del manual. | 21/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 09 | 20 | Se especifica procedimiento para la evaluación de proveedores de productos y servicios de las escuelas | 21/10/2010 | Directora de Educación Continua |
| 10 | TODAS | Se actualiza la revisión y fecha de revisión. | 01.04.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 10 | 1 | Se actualiza pie de pagina | 01.04.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 10 | 14 | Se modificó organigrama, quitando los nombres de personas asociados al cargo | 01.04.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 10 | 18 | Se especifica un poco mas la labor del Director en la etapa de revisión, y el procedimiento en caso de que la propuesta sea rechazada | 01.04.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 10 | 6 | En el producto diplomado, rectifica error, según la resol. 36.08: Personas no necesariamente con título | 01.04.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 10 | todas | Se cambia UCT por UC Temuco | 01.04.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 10 | 27 | Se cambia vía por la cual distribuir el documento al equipo, especificándose que se hará vía e mail. | 01.04.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 11 | 14 | Item 5.6 La DEC UC Temuco, establece que en el mes de abril de cada año, se realice una revisión de su SGC, en forma posterior a una Auditoria Interna, | *08.08.2011* | *Laura Navarro O. Directora de Educación Continua* |
| 11 | 13 | Se realiza reuniones POA una vez al mes para tratar el avance del Plan Operativo Anual (POA), | *08.08.2011* | *Laura Navarro O. Directora de Educación Continua* |
| 11 | 14 | memorándum interno, informando el nombramiento, período de vigencia en el cargo,<br><br>Memorándum será enviado vía correo electrónico a los integrantes del equipo. | *08.08.2011* | *Laura Navarro O. Directora de Educación Continua* |
| 11 | 16 | Los que se mantienen según solicitud semestral (al termino de cada semestre) de Mantención de Equipos- Merlin UC Temuco, lo cual se planifica y registra en el calendario de mantención de equipos. Al termino de las mantenciones se genera un informe solicitud de Merlín con las observaciones técnicas de las actividades de mantención (actualización antivirus, software, revisión memorias, respaldo de la información contenida en los computadores en memoria portátil, otros) realizadas en los equipos y estado de los mismos). A la solicitud y reporte Merlín se accede desde el sitio web http://intranet.uctemuco.cl. El Coordinador de procesos y calidad es el responsable de solicitar el servicio un día hábil antes de la visita de mantención. | *08.08.2011* | *Laura Navarro O. Directora de Educación Continua* |
| 11 | 15 | La jornada tiene una duración de 8 hrs. y se realiza en la oficina de la Dirección o en la oficina que el Director de la DEC asigne para tales efectos. A dicha Jornada de revisión por la Dirección será convocado todo el equipo de la Dirección de Educación Continua, quienes participan en la jornada y aportan desde sus perspectivas a la planificación de acciones en torno al estado de los procesos.La invitación a la jornada de la revisión por la Dirección se realiza vía correo electrónico desde el correo electrónico de la DEC indicando: motivo de la invitación en el asunto del correo, fecha, lugar y horario y duración a los invitados a la jornada. La invitación es enviada 5 días hábiles antes de la realización de la actividad. La información que está involucrada en los puntos antes descritos, es preparada y presentada por el Coordinador de Procesos y Calidad. Información que debe estar preparada dos días antes de la "revisión por la Dirección" con datos cuantitativos que serán utilizados como insumo para la revisión por la dirección. | *08.08.2011* | *Laura Navarro O. Directora de Educación Continua* |

**contacto**
econtinua@uctemuco.cl
https://econtinua.uctemuco.cl/
**+56 45 2 205 397**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11 | 20 | La DEC *UC Temuco* evalúa el 50% de Actividades de Extensión Académica y Programas Académicos de sus proveedores, en forma anual (*Diciembre*) | *08.08.2011* | *Laura Navarro O. Directora de Educación Continua* |
| 12 | 08 | Se modificó el Alcance especificándose a cursos y programas académicos y a los procesos de diseño, control de ejecución y comercialización. | 24.08.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 12 | 31 | Se establece forma de cómo acceder al manual por parte del equipo. | 24.08.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| | | | | |
| 12 | 16 | Se modifica "Ficha de cargo" por "Formulario de perfil de cargo" | 24.08.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 12 | 20 | Se informa que la DEC evalúa a todos sus proveedores en forma anual | 24.08.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 12 | 19 | Se modifica el procedimiento para la validación del diseño y desarrollo. | 24.08.2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 13 | 5 | Se modifica sustancialmente la política, | 07/09/2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 13 | 14 | Se establecen los objetivos de calidad. | 07/09/2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 13 | 15 | Se quita del organigrama el cargo que desaparece "coordinador de tecnologías". | 07/09/2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 13 | 32 | Se quita el cargo de coordinador de tecnologías de la lista de distribución. | 07/09/2011 | Laura Navarro O. Directora de Educación Continua |
| 14 | 01 | Unidad Académica. Se inserta el concepto en sección definiciones | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | Todas | Se actualiza número de la revisión | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 01 | Se modifica :<br>Coordinador : Funcionaria/o de la unidad Académica de la UC Temuco, responsable de generar y coordinar curso/s y/o Programa/s Académico/s de Educación Continua de la UC Temuco. Mantiene contacto personal con los clientes/alumnos y la DEC.<br>Asistente : Funcionaria/o de la unidad Académica de la UC Temuco, | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 06 | Se modifica la política. | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 06-07 | SE agrega en sección definiciones, los conceptos de OTEc y SENCE | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 07 | **Se elimina la exclusión:**Se excluye de nuestro sistema de calidad el siguiente requisito:<br>• **7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición**, debido a que no afecta a la organización ni a la ejecución de nuestras actividades. | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 07 | Se modificaron los Objetivos de la Calidad | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 14 | Se agrega el caro de Subdirector/a | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | Todas | Se actualiza el número de la revisión | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 16 | Se cambia carpetas personales por: en un archivador | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 19 | Se agrega: La propuesta rechazada es corregida por el/la coordinadora del curso y/o programa y enviada a través de software para nueva revisión. Cuando la propuesta (académica y económica) es aprobada, se inicia el proceso de venta del producto o servicio | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 19 | El Manual del coordinador es entregado a él/la coordinador/a del curso o programa vía e mail en forma posterior a jornada de inducción (individual o masiva), dejando acta de la jornada. Todos los documentos que establecen los requisitos de compra, informan procedimientos y, los formatos necesarios para la generación de registros son dispuestos en sus versiones pertinentes | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 20 | En caso de que la DEC imparta cursos/programas académicos en forma directa como una unidad académica (escuelas) más de la Universidad, la Planificación de la realización del servicio se realiza según lo establecido en el PSC 7.4.1- 01 Manual del Coordinador y en el PSC 7.3.1-01 Manual Uso Software de Gestión de Educación Continua, y en el Memorándum DGA 182/10. Y se le evaluará como una unidad más de la Universidad. | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 21 | Se especifica en el texto: a través de visitas de inicio a todos los cursos y programas de educación continua y de supervisiones In Situ. | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 21 | Se especifica:<br>• Sigla del curso o programa según resolución 33/08 (cursos)<br>• Código SGI (programas) | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 14 | 22 | Se agrega en el procedimiento el ítem: 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición | 17/07/2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 17 | Los resultados de la evaluación de la eficacia de la capacitación quedan declarados en el plan de formación de cada período. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 15 | 21 | Se indica que como instrumento para la evaluación de proveedores una encuesta de preguntas cerradas, utilizando para el registro y análisis de resultados el programa o survey monkey. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 17 | Los avances del plan de formación son monitoreados en ocasión de reuniones de calidad mensuales, por la Dirección | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 34 | Se incorpora el cargo de apoyo administrativo | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 25 | La DEC determina realizar seguimiento y monitoreo a acciones correctivas comprometidas y el seguimiento de las acciones en ocasión de reuniones de calidad mensuales a efectuarse el último Viernes Hábil de cada mes, desde marzo a Enero. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 26 | De manera semestral, al término de cada semestre, se aplicará encuestas de satisfacción a clientes empresas, para conocer el nivel de satisfacción. Generándose registros de ello a través de software en línea y recogiendo a través de ellos el nivel de satisfacción para la toma de decisiones en relación a la oferta y la calidad de la oferta. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 15 | Se incorpora cambios en el organigrama | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 15 | Se especifica: Memorándum será en físico a los integrantes del equipo. Memos quedarán archivados en el archivador de antecedentes personales del equipo.<br>El cumplimiento del nombramiento se revisará anualmente, en ocasión de la Revisión por la Dirección. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 24 | El ingreso efectivo de la encuestas al sistema on line se monitoreará a través de Planilla Bitácora de cursos y programas a los 15 días de finalizada la etapa de ejecución. Pasado ese plazo se establecerá contacto a través de correo electrónico con el coordinador solicitando el registros correspondiente. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 6 | Se agrega al pié de la políticas: REVISIÓN: 16/ FECHA REVISION: 12.09.2012 | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 16 | Se modifica de Agosto a Enero la revisión por la Dir. Se agrega al texto que dicho informe será insumo para la planificación estratégica operativas y se agrega que en la ocasión se abordarán además los temas:<br>• Evaluación del desempeño del equipo<br>• Cumplimiento de compromisos de mejora del desempeño<br>• Revisión de perfiles de cargo y alineación con lo operativo<br>• Designación representante de la dirección | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 15 | Cada vez que en la organización se produzcan modificaciones en su estructura organizacional éstos deben evidenciarse ene el organigrama y en la lista de distribución de la documentación. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 18 | Los resultados de la evaluación del desempeño de cada integrante del equipo son comunicados por el Director, en ocasión de reunión personalizada. A dicha jornada será invitado por e mail.<br><br>En dicha jornada informa a cada funcionario su desempeño y sus brechas en relación a sus funciones. Además se genera un plan de mejoramiento individual para aquellas áreas deficitarias comprometiéndose a desarrollar acciones en plazos determinados. Las evidencias de la evaluación del desempeño y las de la planificación y cumplimiento de compromisos de mejora son archivado en archivador de antecedentes funcionarios según corresponde.<br>Los compromisos adquiridos equipo serán monitoreados por el Director en ocasión de reuniones mensuales de calidad. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 18 | Se elimina el texto: respaldo de la información contenida en los computadores en memoria portátil, | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 18 | Se agrega el procedimiento: El respaldo de la información digital la realiza cada funcionario, dejando registro en calendario de respaldos de información digital. El calendario con fechas de respaldo se mantendrá publicad en oficina de Director (Pizarra). | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 18 | La evaluación del desempeño es realizada a través del software Survey Monkey realizándose una autoevaluación y la evaluación por la Dirección. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 16 | Agrega en el texto: el estado de los procesos | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 17 | Se inserta en el texto: la planificación estratégica – operativa de la Dirección al inicio del período anual | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| | | Se agrega el texto: enviado por la unidad académica | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 21 | Al cliente empresa se le aplica una encuesta para medir el nivel de satisfacción. Proceso de consulta que es realizada al termino de cada semestre según registros de cursos y programas finalizados a la fecha, cautelando que a lo menos haya transcurrido un período de dos meses desde el término de la capacitación, de manera tal que en la consulta queden evidenciados los resultados del desempeño luego de la capacitación. Esto se realiza a través de Software en línea que sistematiza los resultados, permitiendo la obtención de datos cualitativos y cuantitativos para la toma de decisiones y la mejora continua de la oferta futura. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 19 | Se agrega las palabras: solicitudes de | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 19 | y/o directamente a través de solicitud vía correo electrónico dirigido al responsable del desarrollo de la Dirección de Tecnologías | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 21 | (notarial) del Alumno (se obtienen directamente desde el portal del alumno con su clave educa) | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 22 | Se agrega: El Manual del coordinador es puesto a disposición del coordinador a través del centro de "documentación" la página web de educación continua, encontrándose disponible su versión pertinente. Se quita: entregado a él/la coordinador/a del curso o programa vía e mail en forma posterior a jornada de inducción (individual o masiva), dejando acta de la jornada. Se inserta: De ser requerido por el Coordinador se realiza jornada de inducción (individual | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 22 | La Dirección desarrolla de manera periódica jornadas de inducción masivas, en temas relevantes establecidos a partir de los resultados de las evaluaciones del coordinador, dejando registros de asistencia y temas abordados. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 23 | • Mediante evaluaciones de satisfacción "de avance" de cursos y programas, aplicada a los estudiantes con el propósito de obtener retroalimentación durante el proceso de ejecución que permita subsanar en el transcurso de la capacitación aquellas desviaciones o no conformidades observadas por los estudiantes.<br>• Los resultados de las evaluaciones serán elementos de entrada para el tratamiento de productos/servicios no conforme y de acciones correctivas y preventivas. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 26 | SE inserta el sig. Texto: La DEC controla directamente la calidad de la gestión de los procesos de: | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | • Diseño<br>• Postulación mercado público<br>• Solicitudes de códigos SENCE, actualización relatores y costos<br>• Implementación (creación ID, malla, generación de matricula y deuda de alumnos, apertura SCC)<br>• Certificación de cursos<br>• Facturación<br>• Emisión Certificados de asistencia<br>• Ajustes presupuestarios en propuestas aprobadas<br>• Solicitudes de pago programas SENCE | | |
| 15 | 28 | y, a través de las Planillas Bitácoras de Cursos y Programas, que permiten conocer el estado de los proceso de ejecución y cierre, además de monitorear el recibo de los registros de calidad. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 27 | Se obtienen datos del desempeño laboral del equipo los cuales son evaluados en su capacidad para desarrollar sus funciones en la DEC UC Temuco. | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 4 | Se modifica la introducción | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 6 | Se modifica la descripción del OTEC | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 15 | 16 | SE modifica el organigrama | 12.09.2012 | Jorge Miranda Ossandón |
| 16 | | Si agrega que las solicitudes merlin semestrales, estas solicitudes son enviadas por la coordinadora de procesos y calidad. | 22.06.2013 | Claudio Escobedo |
| 16 | | Se quita de la lista de distribución a subdirectora y coordinadora de capacitación (se reemplaza por profesional) , por cambio de estructura de organización. | 22.06.2013 | Claudio Escobedo |
| 16 | | Se actualiza fecha de la revisión de la política de calidad | 22.06.2013 | Claudio Escobedo |
| 16 | 17 | Debido a acción correctiva de Obs. 3 de auditoría iram 2013, se indica plazo: Las capacitaciones efectuadas, comprometidas en el plan de formación, deben respaldarse con su respectivo diploma o certificado de aprobación en el plazo máximo de los 60 días corridos desde el término de ésta. | 22.06.2013 | Claudio Escobedo |
| 16 | 14 | Se cambia organigrama | 22.06.2013 | Claudio Escobedo |
| 16 | 14 | Se quita del procedimiento. El calendario con fechas de respaldo se mantendrá publicado en oficina de Director para revisión periódica (Pizarra). | 22.06.2013 | Claudio Escobedo |
| 17 | 7 | Se modifica por completo la política de calidad. | 09/08/2013 | Claudio Escobedo |
| 17 | 13 | Se modifican puntos 5.4.1 y 5.2. Se describe que la Planificación queda detallada en "Plan Estratégico de la Dirección Continua UC Temuco". | 09/08/2013 | Claudio Escobedo |
| 17 | 17 | Se inserta texto: Ésta medición se realiza el término de cada semestre, de haber acciones que evaluar. | 09/08/2013 | Claudio Escobedo |
| 17 | 18 | Se inserta texto: asimismo, la medición de la eficacia de la capacitación. | 09/08/2013 | Claudio Escobedo |
| 17 | 22 | Se inserta texto: Ésta evaluación es anual, efectuándose al fin de cada período académico. | 09/08/2013 | Claudio Escobedo |
| 17 | 20 | Se inserta texto: Como resultado de la verificación del diseño se genera un programa del curso que se adjunta a la propuesta en el software de gestión de educación continua. El que se considera documento controlado y que incluye las especificaciones del servicio. | 09/08/2013 | Claudio Escobedo |
| 18 | 5 | y Programas Académicos Conducentes a Título (PACT) | 24.01.2014 | Claudio Escobedo |
| 18 | 8 | Elimina texto:Planes Especiales de Titulación (PET) (900-1.500 hrs.)Programa de estudios compuesto por un conjunto de cursos y actividades sistematizadas conducentes a la obtención de un grado académico y/o título profesional. Personas en posesión de; un título técnico y/o profesional acorde al perfil de ingreso del programa, y experiencia laboral en el área de estudio. | 24.01.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | Todas | Se modifica encabezado de página, incorporando la asociación a nueva Vicerrectoría. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 5 | Se hace cambios en redacción de definiciones, adecuándose a nueva normativa VRA 01/14 | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 6 | Se hace cambios menores en texto que describe al OTEC | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 8 | Se quitan productos letras altas y se adecua terminología a nueva normativa. Se quita extracurriculares. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 10 | Se modifica el alcance. Se agrega norma ISO 9001:2008. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 11 | Se modifica texto que hace referencia a las remuneraciones del equipo. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 12 | Se modifica texto adecuándolo a términos de la nueva resolución VRA 01/14 | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 13 | Se acota nombre del manual del coordinador. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 14 | Se modifica textos, bajándose letras altas, y acotando nombre | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 15 | Se modifica organigrama, modificando de profesional administrativo a "profesional". | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 16 | Se adecua texto, según indicaciones de nueva normativa. Se anotan nombre de procedimientos documentados. Y se amplía la redacción. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 17 | Se agrega texto adicional, que informa el momento en que realizará. Se quita texto que indica que los temas acordados serán insumo para la planificación. Se incorporan insumos para la jornada de revisión por la dirección. Se quita que en la ocasión se abordarán los cumplimientos de compromisos de mejora del desempeño. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 18 | Se quita de texto detalle de plazos de envío de invitación a jornada de revisión de la rev. Por la dirección. Y ajusta texto, acotando texto. Y se agrega que las remuneraciones van con cargo a presupuesto institucional. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 19 | Se agrega texto que indica que perfiles son revisados periódicamente. Se quita textos relacionados con el plan de mejoramiento individual para abordar deficiencias en desempeños y se acota procedimiento. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 20 | Se quita de texto las reuniones mensuales de calidad. Y se indica que respaldo digital se hará desde soportes. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 21 | Se quita de texto que la planificación del servicio se realiza en forma semestral, adecuando texto a funcionamiento actual. Se quita extracurriculares. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 22 | Se especifica diplomados y postítulos en reemplazo de programas y se amplía instrucciones, además de plazo para aplicación de encuestas parciales. Se quita la palabra extracurriculares , adecuándose a nueva normativa. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 23 | Se hacen presiones en texto, según terminología actual de nueva normativa y nuevos procedimientos. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 19 | 24 | Se indica que la coordinadora no es quien monitorea todo el sistema sino el equipo completo. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 25 | Se modifica texto indicando nuevo procedimiento para evaluación de proveedores. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 26 | Se modifica texto quitando textos relacionados con res. 36/08 y reemplazando por VRA 01/14. Se indica que no se aplicarán más registros in situ.<br>S e incorpora gestión de evaluación de proveedores de la DEC internos y externos. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 27 | Se agrega texto de aspectos de respaldo de información curricular y financiera del alumno. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 28 | Se modifica texto adecuando a nuevos instrumentos de medición de la satisfacción del cliente. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 29 | Se indica que el seguimiento se realizará con el apoyo de bitácora de programas y que se hace a través de ev. De proveedores y la medición de la satisfacción del cliente. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 30 | Se acota nombre de plan estratégico, para el control de procesos. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 31 | Se quita de texto las dimensiones del instrumento de medición del desempeño. Baja letras altas, y modifica que al término de cada programa se aplicará evaluaciones al coordinador, no al fin de semestre. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 32 | Cambia palabra alumnos por estudiantes, y baja letras altas. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 26 | Se indica que la organización evalúa a sus proveedores internos y externos de productos y servicios. | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 36 | Se achica letras de tablas de modificaciones. Por espacio | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 19 | 41 | Incorpora Dropbox | 12.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 20 | 30 | Se excluye ítem 7.6 | 30.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 20 | 32 | Se precisa que no es posible implementar procesos sin contar con procedimiento debidamente autorizados y controlado. | 30.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 20 | 35 | Se precisa que no es posible implementar procesos sin contar con procedimiento debidamente autorizados y controlado. | 30.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 20 | 21 | Debido a imposibilidad respaldar de manera remota la información, se modifica procedimiento, indicándose en manual que el respaldo de la información digital lo realiza periódicamente cada integrante del equipo, dejando respaldo de la información en disco extraíble. Documentos de calidad y registros de calidad que debe ser de conocimiento del equipo es almacenada y compartida a través de sistema 54ropbox. | 30.06.2014 | Claudio Escobedo |
| 21 | 14 | Se indica que el plan estratégico debe incluir metas para cada objetivo estratégico, alcanzables y medibles, por período anual y, deben determinarse y estar disponibles el primer trimestre de cada período anual, debido a que son el insumo que debe tener la organización para dirigir las acciones operativas. | 08.07.2014 | Claudio Escobedo |
| 22 | 8 | Se modifica alcance: "Diseño y desarrollo de programas de educación continua". | 09.09.2014 | Claudio Escobedo |
| 22 | 4 | Modifica 54 por en 1959 | 09.09.2014 | Claudio Escobedo |
| 22 | 36 | Se inserta texto según lo comprometido en formulario de acciones correctivas para OBS. 4 IRAM 2014. Que establece monitoreo por parte del responsable de temas SENCE en ítem 9 para asegurar que las propuesta incluyen a relatores autorizados por SENCE | 09.09.2014 | Claudio Escobedo |
| 22 | 9 | Se inserta texto: Siendo ésta propiedad informada en la certificación por parte de los organismos certificadores e informados ante el Servicio Nacional de empleo SENCE. Toda vez que haya cambio de oficinas administrativas se dará aviso a SENCE según normativas vigentes. | 09.09.2014 | Claudio Escobedo |
| 22 | 36 | Todo programa de educación continua certifica a los estudiantes que aprueben satisfactoriamente los requisitos de aprobación establecidos en el programa académico. | 09.09.2014 | Claudio Escobedo |
| 23 | Todas | Cambio logo de educación continua | 29.12.2014 | Claudio Escobedo |
| 24 | 4 | Cambio de texto sobre definición de educación continua para la UC Temuco | 30.04.2015 | Claudio Escobedo |
| 24 | 7 | Modificación política de calidad | 30.04.2015 | Claudio Escobedo |
| 24 | 9 | Modificación diagrama de procesos | 30.04.2015 | Claudio Escobedo |
| 24 | 15 | Modificación organigrama | 30.04.2015 | Claudio Escobedo |
| 24 | Todas | Se inserta el número al pie de página | 30.04.2015 | Claudio Escobedo |
| 24 | Toda vez | Se acentúa letras altas | 30.04.2015 | Claudio Escobedo |
| 25 | 20 | Se inserta texto, reemplazando a anterior procedimiento: Se realiza la evaluación de desempeño de cada cargo se realiza según lo planificado y dispuesto desde la Dirección de Personas de la UC Temuco. Evaluación que es realizada vía plataforma Apnet según perfil y objetivos de evaluación. Según se indica en comunicado oficial enviado desde la Vicerrectoría de Asuntos Económicos del 21/04/2015. | 22.06.2015 | Claudio Escobedo |
| 25 | 16 | Se inserta texto: cada dos semanas los días martes en horario de 11:00 a 12:00 hrs. generándose un acta de los temas tratados | 22.06.2015 | Claudio Escobedo |
| 25 | 27 | Se inserta texto: Esta evaluación utilizará los criterios establecidos en las planillas de proveedores de:<br>1. Servicios internos UC Temuco.<br>2. Servicios externos. | 22.06.2015 | Claudio Escobedo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 3. Productos externos.<br>Y es responsable de esta evaluación la encargada de gestionar las compras de la unidad. Quien evalúa a fin de cada semestre, y deja registro en planilla de evaluación. | | |
| 25 | 28 | Se inserta texto:<br>Para el monitoreo del cumplimiento de indicadores de procesos la organización utiliza un cuadro de control de procesos, realizando seguimiento semestral y anual según proceso. | 22.06.2015 | Claudio Escobedo |
| 26 | Todas | Se cambia logo | 10/06/2016 | Claudio Escobedo |
| 26 | 15 | Se cambia organigrama. Se agrega a Autogestión | 10/06/2016 | Claudio Escobedo |
| 26 | 16 | Se quita: cada dos semanas los días martes en horario de 11:00 a 12:00 hrs. Y se reemplaza por: periodicas | 10/06/2016 | Claudio Escobedo |
| 26 | 21 | Se elimina google y se indica google drive. | 10/06/2016 | Claudio Escobedo |
| | 33 | Para efectuar el seguimiento y monitoreo de los procesos y del servicio, la organización llega registro de sus programas en archivo excell Bitácora de programas. Esta Bitácora indica antecedentes generales del programa y de los estudiantes, definiéndose columnas con información relevante. La distribución de información a ingresar a bitácora se encuentra distribuida en el equipo a cargo de los procesos:<br>• Secretaria: antecedentes generales<br>• Administrativos: información académica y financiera del estudiante y programa<br>• Profesional: modalidad e indicadores de calidad<br>Esta bitácora es alimentada toda vez que se requiere subir nueva información o cambiar el estado de programas.<br>Esta Bitácora es de carácter crítico toda vez que corresponde a la fuente de información valida y oficial del sistema, por cuanto debe ser actualizada en todas sus columnas el último día de cada mes. | 10/06/2016 | Claudio Escobedo |
| 26 | 46 | Se cambia drobbox por google drive<br>Se pluraliza profesional, se cambia asistente por secretaria, y se agrega a coordinador de Área de Autogestión de Lista de distribución | 10/06/2016 | Claudio Escobedo |
| 27 | 15 | Se cambia ooganigrama, actualizando solo el diseño | 29/09/2016 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | Todas | Cambia formato de hoja de documento que actualiza logo y pie de pagina | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 1 | Cambia el titulo del Manual , agrega “sistema de gestión de calidad” | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 2 | Modifica nombres de ítemes:<br>Cambia responsabilidad de la alta gerencia por RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN<br>Cambia compromiso de la alta gerencia por compromiso de la Dirección<br>Cambia, cliente por cliente, usuario y partes interesadas<br>Cambia: 5.6Revisión De La Alta Dirección . por revisión por la Dirección<br>Cambia 7.5 Producción y producción de Prestación Del Servicio, por ejecución de la prestación del servicio<br>Cambia: 7.5.1 Control De La Producción Y De La Prestación Del de la ejecución del Servicio, por control de la<br>Cambia: 7.5.2 Validación De Los Procesos Prestación Del Servicio ejecución del servicio, por Validación del (de los) producto (s) o servicio (s) comprado (s)<br>Cambia 5.2 Enfoque al cliente por, Enfoque al usuario<br>Cambia: 7.5.5Preservación del producto por preservación del material, insumos asociados al servicio | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 3 | Modifica nombres de ítemes:<br>Cambia requisito 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO, por MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA<br>Cambia: 8.2.1 Satisfacción del cliente y parte interesada, por: Satisfacción del usuario y parte interesada | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 4 | Quita texto: Actualmente la Universidad tiene una acreditación de 4 años (2015-2019) en las áreas de docencia de pregrado, gestión institucional, investigación y vinculación con el medio. Cuenta con 55 carreras de pregrado, 12 programas de magíster, más de 40 programas de diplomados y 5 postítulos, alcanzando con ello una comunidad estudiantil de más de 8 mil estudiantes al año 2015. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 4 | Actualiza años, de 9 a 10 bajo SGC<br>Quita texto: Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de educación continua que abarca los procesos de “Diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua, dirigido a personas y organizaciones” de la UC Temuco. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 5 | Inserta texto: Unidad Ejecutora: Instancia formal de la Universidad (Facultad, Vicerrectorías, Escuela, Instituto, Departamento, Carrera, Dirección, Proyecto, Programa, Laboratorios y otros), a la cual se encuentra asociado un programa académico de educación continua. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 5 | Se elimina Unidad Académica: Facultad, Escuela, Instituto, Departamento, Carrera, Dirección de la UC Temuco a la cual se encuentra asociado un programa académico de educación continua. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 28 | 5 | Quita: Dec UCTemuco y reemplaza por: del SGC de educación continua de la UC Temuco. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 6 | Se elimina texto. Es una organización de educación superior, acreditada por el Ministerio de Educación, es una organización compleja, que tiene como principales funciones la formación de pregrado, la extensión, la investigación y la educación continua y postgrado. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 7 | Cambia: La UC temuco,. Por: El sistema de gestión de calidad de educación continua, y reemplaza académica por ejecutora en frase siguiente. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 7 | Elimina política de calidad, indica en ítem 2.2 | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 8 | Quita: LA DIRECCIÓN DE y agrega: de la UC Temuco | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 8 | Quita de la DEC UCT Y reemplza por de educación continua de la UC Temuco | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 9 | Actualiza a versión NCH 2728:2015, reemplazando año 2013 por año 2015 | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 9 | Quita el siguiente texto: El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de La Dirección de Educación Continua (DEC) de la UC Temuco, abarca los procesos de: "Diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua, dirigidos a personas y organizaciones". | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 9 | Se inserta texto: La Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de Educación Continua de la UC Temuco, con el propósito de que sea comunicada y entendida por todas las partes interesadas internas y externas, ha sido extraída del manual de Calidad a partir de la presente versión. Lo anterior, con el propósito de propender la comunicación y entendimiento de esta dentro del OTEC. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 11 | Quita del texto:~~define de su SGC mediante la del del SGC, las exclusiones, las,~~<br>Inserta texto:como medio para la definición, descripción, alcance , contiene además la | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 11 | Inserta texto: Alcance del SGC de educación continua:<br><br>El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Educación Continua de la UC Temuco, comprende los procesos de diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua (cursos, diplomados y postítulos) a través de distintas modalidades (presencial, semi-presencial y e- learning), dirigidos a personas naturales y organizaciones, empresas e instituciones públicas. Sistema que abarca las siguientes áreas:<br>• Derecho<br>• Agropecuaria<br>• Administración<br>• Ingeniería<br>• Artes<br>• Sociales<br>• Idiomas<br>• Salud<br>• Educación<br><br>Los procedimientos documentados requeridos por la NCh2728:2015del sistema son:<br><br>• Procedimiento control de documentos<br>• Procedimiento control de Registros<br>• Procedimiento emisión de documentos<br>• Procedimiento auditoria interna<br>• Procedimiento servicio no conforme<br>• Procedimiento de acciones preventivas y correctivas<br><br>Los procedimientos documentados demandados por la organización son:<br><br>• Manual del coordinador<br>• Instructivo encuestas estudiantes de ed. continua<br>• Instructivo encuesta cliente empresa<br>• Instructivo evaluación de proveedores<br>• Instructivo libro de clases electrónico<br>• Instructivo solicitud de pago de honorarios<br>• Instructivo difusión<br>• Instructivo código SENCE<br>• Instructivo emisión de certificados<br>• Instructivo solicitud de facturas<br>• Instructivo convenio marco<br>• Instructivo mercado público | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | • Instructivo contrato y pagare del estudiante de ed. continua<br>9) Descripción de la interacción de los procesos del SGC<br>Se establece en mapa de procesos en página 9 del presente manual. | | |
| 28 | 13 | **RESPONSABILIDAD ~~DE LA ALTA GERENCIA~~ DE LA DIRECCIÓN**<br>**Compromiso de ~~la alta gerencia~~ de la Dirección** | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 14 | Quita texto. Define definición de su SGC mediante la, descripción, del SGC, las exclusiones, las,<br>E inserta: del Alcance. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 14 | Modifica texto: La política de la calidad de la DEC UC Temuco se encuentra en el capítulo 2.1.del presente manual de la calidad, la que es publicada en sitio web de educación continua, dándose por conocida y comunicada a toda la organización.<br><br>Reemplaza por texto: El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Educación Continua de la UC Temuco, comprende los procesos de diseño, comercialización y ejecución de programas de educación continua (cursos, diplomados y postítulos) a través de distintas modalidades (presencial, semi-presencial y e- learning), dirigidos a personas naturales y organizaciones, empresas e instituciones públicas. Sistema que abarca las siguientes áreas:<br>• Derecho<br>• Agropecuaria<br>• Administración<br>• Ingeniería<br>• Artes<br>• Sociales<br>• Idiomas<br>• Salud | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 15 | Cambia cliente por usuario | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 16 | 5en punto 5.6 cambia revisión alta dirección por Revisión por la Dirección | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 17 | Se quita texto y se reemplaza por: cada dos semanas los días martes en horario de 11:00 a 12:00 hrs. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 17 | Quita texto: a través de un memorándum interno, el nombramiento, período de vigencia en el cargo, y le da asociadas a responsabilidad y autoridad para la mantención del i:<br><br>a) Asegurar que se establecen, implementen, y mantienen procesos necesarios para el SGC.<br>b) Informar a la alta dirección sobre el comportamiento del SGC y cualquier necesidad de mejoramiento.<br>c) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.<br><br>E inserta texto. Las tareas propias de la mantención y desarrollo del SGC. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 17 | Inserta texto.: asume de manera directa la responsabilidad y autoridad para gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el sistema de gestión de calidad, de manera de asegurar;<br>• que se establecen, implementan y mantienen procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad, y que se encuentren debidamente documentados<br>• asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario, participantes y otras partes interesadas<br>• Conocer de manera directa sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 28 | 17 | 5.5.3. Comunicación interna<br>Inserta texto: para ello determina.<br>Encerta tabla:<br>Aspecto a comunicar \| Cuando \| Partes interesad | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | N° | | | Internas | Externas | Internas | Externas | | |
| | | 1 | Política de calidad | Cada vez que autorice una nueva revisión | x | x | Correo masivo institucional | Sitio web e.c. | Coordinador/a calidad | |
| | | 2 | Objetivos de calidad | Cuando sean determinados | x | x | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a calidad | |
| | | 3 | Requerimientos Normativos | Permanente | x | x | Manuales y procedimientos e instructivos/web e.c | Manuales y procedimientos e instructivos/web e.c | Coordinador/a calidad | |
| | | 4 | Desempeño del SGC | Posterior a la reunión por la Dirección | x | x | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a calidad | |
| | | 5 | Resultados de auditorías internas | Una vez recibido en informe de auditoria | x | No aplica | Sitio web e.c. | Sitio web e.c. | Coordinador/a calidad | |
| | | 6 | Resultados de auditoría de certificación | Una vez recibido en informe de auditoria | x | No aplica | Correo masivo institucional | Sitio web e.c. | Coordinador/a calidad | |
| | | 7 | Temas operativos internos del equipo administrativo | Periódicamente, según sea requerido | x | x | -Reuniones<br>-Correo electrónico | -Reuniones<br>-Correo electrónico | Coordinador/a calidad | |
| 28 | 29 | Agrega al 7.51: al momento de evaluar las propuestas de programas. | | | | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director | | | |
| 28 | 18 | Quita texto. Para esto ha establecido reuniones de equipo periódicas, ndose<br>académicas | | | | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director | | | |
| 28 | 19 | Modifica texto según se indica: elimina lo que aparece subradayo en verde e inserta lo destacado en verse no tarjado.<br>• ~~Análisis~~ ~~de~~ Revisión ~~la~~ de política<br>• Comportamiento de los procesos y conformidad del servicio<br>• Condición de acciones preventivas y correctivas<br>• Desempeño infraestructura<br>• Desempeño proveedor<br>• Estado y resultados de los objetivos de calidad<br>• Fiscalizaciones SENCE<br>• Licitaciones<br>• Mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.<br>• Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente<br>• Multas<br>• Necesidades de recursos.<br>• Posibles cambios que podrían afectar el SGC<br>• Postulaciones<br>• Recomendaciones de mejoramiento<br>• Resultados de auditorías anteriores<br>• Retroalimentación del cliente<br>Revisión ~~O~~objetivos de calidad | | | | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director | | | |
| 28 | 20 | Modifica texto. Según se indica: elimina lo que aparece subradayo en verde e inserta lo destacado en verse no tarjado.<br>Los resultados de la revisión y los acuerdos derivados de esta actividad son documentados a través de un informe de revisión y son utilizados por la DEC UC Temuco como insumo para la planificación operativa ~~de la Dirección~~ del Sistema de Gestión de Calidad de Educación Continua, para el mejoramiento de sus procesos y procedimientos establecidos que permitan aumentar la satisfacción de los clientes y la mejora de la eficacia del SGC. | | | | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director | | | |
| 28 | 24 | Elimina texto: cursos y | | | | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director | | | |
| 28 | 27 | En ítem 7.3- se agrega a Diseño y desarrollo, "del programa" | | | | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 28 | 30 | Modifica texto. Según se indica: elimina lo que aparece subrayado en verde e inserta lo destacado en verse no tarjado.Los resultados de la evaluación del desempeño de cada integrante del equipo son comunicados por el Director, en instancia de reunión individual.<br>Las evidencias de la evaluación del desempeño se mantienen ~~almacenadas en archivo digital a cargo de él/la coordinadora de procesos y calidad.~~disponible en sistema payrall al cual sólo tiene acceso el Director. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 30 | 7.5 ~~Producción y~~ Prestación Del Servicio<br>7.5.1 Control ~~De La Producción Y De La Prestación Del~~ de la ejecución del Servicio | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 16 | Se cambia VRA 01/14 por VERI 02/15 | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | Todas | Se quita en todas las partes del Texto DEC UC Temuco y se reemplaza por OTEC, SGC educación continua, o simplemente se quita en algunos casos sin reemplazo | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 22 | Se modifica texto. Elimina lo que aparece subrayado en verde e inserta lo destacado en verde tarj<br>La Dirección evalúa a todos sus proveedores (unidades ~~académicas~~ ejecutoras: carreras, departamentos, ~~instituto~~, facultades, vicerrectorías, direcciones). ~~De manera on-line a través del sistema informático 15 días hábiles desde el término de cada programa.~~<br>Evaluación ~~que~~ es realizada por el equipo completo, en que cada integrante del equipo evalúa desde su ámbito, la gestión realizada por la coordinación.<br>Una vez analizados los datos de la evaluación, se emite un informe que es enviado al Director de la unidad ~~académica~~ y al coordinador para tome conocimiento del desempeño de la coordinación y aspectos para la mejora. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 24 | **En ítem 7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CAPACITACIÓN, se agrega "de capacitación"**<br>**En ítem 7.1.- Planificación de la realización del servicio de capacitación, se agrega "de capacitación"**<br>En ítem 7.2.- Procesos relacionados con el usuario y participante, se cambia cliente por usuario y participante. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 29 | **Se inserta texto: Todo coordinador y asistente nuevo debe asistir a reunión de inducción de procesos de carácter obligatoria con la coordinadora de procesos y calidad, quien complementa lo informado enviado al coordinador resumen de temas tratados y lista de procesos a manera de referencia, junto con ello se hace llegar ppt con instrucciones sobre el sistema, los procesos y contactos para fines de consultas.** | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 30 | Se modifica texto. Elimina lo que aparece subrayado en verde e inserta lo destacado en verde<br>La Dirección evalúa a todos sus proveedores (unidades ~~académicas~~ ejecutoras: carreras, departamentos, ~~instituto~~, facultades, vicerrectorías, direcciones). ~~De manera on-line a través del sistema informático 15 días hábiles desde el término de cada programa.~~<br>Evaluación ~~que~~ es realizada por el equipo completo, en que cada integrante del equipo evalúa desde su ámbito, la gestión realizada por la coordinación. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Una vez analizados los datos de la evaluación, se emite un informe que es enviado al Director de la unidad ~~académica~~ y al coordinador para tome conocimiento del desempeño de la coordinación y aspectos para la mejora. | | |
| 28 | 31 | Se modifica texto, según se indica: se elimina e inserta texto destacado en color verde<br>7.5 ~~Producción~~ y Prestación Del Servicio<br>7.5.1 Control ~~De La Producción Y De La Prestación Del~~ de la ejecución del Servicio | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 32 | Se modifica texto. 7.5.2 **Validación del (de los) ~~de los procesos de producción y de la prestación del servicio~~ producto (s) o servicio (s) comprado (s)** | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 32 | En ítem 7.5.4 Propiedad del cliente, cambia por del usuario, participante y otras partes interesadas | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 33 | Se modifica texto según se indica: 7.5.5 **Preservación ~~del producto~~ del material e insumos asociados al servicio** | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 33 | Se inserta texto. El SGC de educación continua, en relación al control de dispositivos de seguimiento y medición, un proceso de verificación de funcionamiento.<br><br>Específicamente, para la verificación y control del lector biométrico (huellero), el coordinador 24 hrs. antes del inicio de cada curso SENCE (una vez por curso) realiza captura de pantalla y acceso al LCE (print de pantalla), y envía por la vía del correo electrónico a educación continua. | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 34 | Se modifica texto. 7.5.5 **Preservación ~~del producto~~ del material e insumos asociados al servicio de capacitación** | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 34 | 8.2 **Seguimiento y medición ~~del servicio (satisfacción del cliente)~~**<br>8.2.1 **Satisfacción ~~del cliente~~ usuario y participante** | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 35 | Se inserta texto: indicador de satisfacción de cada programa, es considerado como indicador de conformidad del servicio. La organización determina categorías de conformidad de servicio, según la siguiente tabla:<br>Nivel conformidad del servicio / Nota<br>Alto 6.0 -7.0<br>Medio 5.0 – 5.9<br>Bajo 4.0 – 4.9<br>Muy bajo 3.0 – 3.9<br>Deficiente 1.0 – 2.9 | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 38 | Quita texto: mensuales a efectuarse el último viernes hábil de cada mes, desde marzo a enero | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 28 | 39 | Se elimina texto asociado a los siguientes requisitos:<br>9. OTROS REQUISITOS<br>9.1 Generalidades<br>9.2 Requisitos administrativos y de infraestructura<br>9.3 Requisitos del personal<br>9.4 Requisitos de las actividades de capacitación<br>9.5 Requisitos de la relación con los participantes | 20/01/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 29 | 8 | Se cambia mapa de procesos, para corregir NC auditoria interna número 7. Mapa de procesos no incluía la comercialización. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 7 | Agrega texto: (PARTICIPANTES, USUARIOS) | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 9-10 | Reemplaza la palabra compra por contrata el desarrollo, y cada vez que dice compra elimina la palabra | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 10 | Se trasladó desde el requisito 7.4 (página 35)a 4.1 de contratación externa, el procedimiento de proveedores del desarrollo de programas a. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 11 | Se agregan áreas informadas desde SENCE. Vía correo electrónico por Rodrigo Vilches. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 11 | Quita texto: El proceso de evaluación de no permite la selección de éstos por cuanto son proveedores únicos.<br>Indica como proveedor a unidad. Y como proveedor a coordinación- | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 15 | Se inserta texto: De incumplirse un objetivo de calidad en el periodo programado, (evaluados antes de la revisión por la Dirección) debe abrirse una acción correctiva para evaluar la causa y determinar acciones correctivas. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 16 | Se inserta texto: Para la mantención de la integridad del SGC, la organización gestiona mediante la “Planificación del SGC” de manera de hacer seguimiento y control de los procesos por medio de esta herramienta. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 16 | Se inserta texto: Las responsabilidades de cada cargo, se encuentran establecidas en los perfiles de cargo y en “planilla de responsabilidades y autoridades”, documento en el que además se determinan autoridades relativas a cada cargo. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 17 | Se actualiza organigrama | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 19 | Se amplían insumos de revisión por la dirección. Según nc auditoria interna. Se agregan las sugeridas por auditor. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 19 | Quita texto: En la ocasión se abordarán además, los siguientes temas:<br>• Evaluación del desempeño del equipo<br>• Revisión de perfiles de cargo | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 20 | Se agrega en insumos de la revisión por la Dirección, la EFICACIA DE LAS CAPACITACIÓN (medios verificación, notas) | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 21 | Se inserta texto. La DEC efectúa el control de la provisión de recursos de programas (personas, infraestructura, instalaciones, equipamiento, materiales, recursos didácticos, bibliográficos y financieros), a través de la autorización de propuestas, encuesta de satisfacción de avance y final de satisfacción. El responsable de asegurar la disposición de estos recursos comprometidos en las propuestas de programas autorizados es el coordinador y para el funcionamiento administrativo de la DEC (personas, infraestructura, instalaciones, equipamiento, materiales, recursos didácticos, ambiente de trabajo, bibliográficos y financieros) es el Director a través de su presupuesto administrativo e institucional. El ambiente de trabajo se encuentra controlado a través del requisito 6.4. para toda la organización y su quehacer. Los recursos humanos de la DEC se aseguran según requisito 6.2. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 22 | Se quita texto: en el plazo máximo de los 60 días corridos desde el término de ésta. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Y se agrega lo siguiente: medios de verificación que serán controlados en instancia de La revisión por la Dirección. Dicho medio de verificación siempre debe indicar los resultados de aprobación para verificación de la eficacia de la capacitación (acción tomada). Si el medio de verificación no indica nota, se deberá solicitar a la entidad un informe de notas. Informe de la revisión por la Dirección debe indicar el nivel de cumplimiento del plazo y nota. | | |
| 29 | 23 | Se inserta texto: Para asegurar que el personal se encuentra consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen ellos al logro de los objetivos de calidad, cada vez que se modifican o determinan nuevos objetivos de calidad la DEC comunica por la vía del correo electrónico y de manera masiva los objetivos de calidad del cuadro de mando de procesos, tanto al equipo de la DEC como a las coordinaciones. Para asegurarse de la toma de conciencia realiza reunión de sensibilización con el equipo, quedando registro de esta jornada. Los objetivos de calidad son presentados a todo nuevo coordinador en instancia de inducción de procesos | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 23 | Se inserta texto: Las evidencias de educación, formación, habilidades y experiencia de relatores/docentes de programas de educación continua, serán contenidas en las propuestas autorizadas a partir del 07/08/2017 (inicio de segundo semestre). Toda propuesta académica que no cumpla con dicho requisito será rechazada con "observaciones. El primer semestre 2017 se recordará por la vía de "observaciones" en toda propuesta evaluada, que a partir del segundo semestre 2017 se exigirá evidencias. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 33 | Se inserta texto: VERI 02/15<br>Quita texto: académica. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 25 | Quita texto: al reglamento interno de Higiene y Seguridad de la UCT, además de seguir los lineamientos de la unidad de prevención de riesgos de la UC Temuco.<br>Quita texto: El SGC de educación continua, gestiona el ambiente de trabajo considerando la seguridad y confort del personal para asegurar las condiciones óptimas en el desarrollo de las tareas operativas. Esto implica favorecer la participación del personal en las actividades propias de la DEC tales como; reuniones con proveedores, reuniones de equipo, atención de clientes, entre otras. Con el objetivo de mantener un clima laboral óptimo. En cuanto a infraestructura dispone para su personal mobiliario adecuado y suficiente para el cumplimiento de sus funciones, así como condiciones de higiene y seguridad de acuerdo a la legislación vigente.<br>E inserta nuevo texto, que describe cómo funciona la DEC en marco de las definiciones institucionales. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 25 | El SGC cumple con declarar la infraestructura en SENCE, evidenciado a través de notificación de infraestructura. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 29 | 28 | Se agrega requisito 6.5. | 28/04/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 30 | 23 | Se inserta texto: El plazo para la entrega de los datos para la determinación de cumplimiento de metas y objetivos de calidad del cuadro de mando de procesos, es de 48 hrs. antes a la revisión por la Dirección. Los resultados determinados en cuadro de mando de procesos y objetivos de calidad, serán revisados por profesional Rebeca Larenas, antes de la revisión por la Dirección. | 02/06/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 30 | 34 | En caso de utilizarse en el desarrollo de programas, propiedad intelectual del usuario, participantes y partes interesadas, ésta será utilizada bajo términos de confidencialidad y solo para fines del aprendizaje en marco del proceso formativo.<br>El Sistema de gestión de calidad de educación continua de la UC Temuco, cautela la confidencialidad de los datos personales de sus estudiantes, usuarios, partes interesadas, restringiendo su entrega a terceros con otros fines que no sean de análisis propios de la Universidad. Lo anterior, en concordancia a lo establecido en los artículos 79-6 y siguientes del "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Universidad Católica de Temuco". Por otro lado, se cautela el acceso a la información personal de estudiantes, docentes y programas, mediante acceso restringido a sistemas informáticos de la Universidad. | 02/06/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 30 | 39 | Quita texto: el coordinador 24 hrs. antes del inicio de cada curso SENCE (una vez por curso) realiza captura de pantalla y acceso al LCE (print de pantalla), y envía por la vía del correo electrónico a educación continua.<br>**Se inserta TEXTO:** la cual debe realizarse antes del comienzo de cada curso que tenga código SENCE, se deja acta de dicha reunión, instancia en la que verifica el correcto funcionamiento del huellero electrónico a través de la corroboración visual indicando la serie y adjuntando print de pantalla del lector. Acta queda almacenada en google drive en carpeta "actas inducción LCE".<br>En caso de coordinaciones (asistentes y/o auxiliares) que ya hayan asistido a inducción del LCE y utilicen el mismo huellero, bastará con el solo envió por correo electrónico del print de pantalla del funcionamiento del lector indicando el N° de serie. Esto será solicitado desde la DEC por Rebeca Larenas. | 02/06/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 30 | 13 | Quita áreas Sistema que abarca las siguientes áreas:<br>• Administración<br>• Agropecuario<br>• Ciencias y técnicas aplicadas<br>• Comercio y servicios financieros<br>• Computación e informática<br>• Educación y capacitación<br>• Idiomas y comunicación<br>• Procesos industriales<br>• Salud, nutrición y dietética<br>• Servicios de las personas<br>E incorpora áreas informadas y autorizadas en SENCE<br>Se modifica el texto del alcance: elimina: (cursos, diplomados y postítulos). Y agrega áreas de: administración, agropecuario, ciencias y técnicas aplicadas, computación e informática, educación y capacitación e idiomas y comunicación<br>Quita texto: (presencial, semipresencial, e learning) | 02/06/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 30 | 5 | Quita texto: hace 10 años | 02/06/2017 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 30 | 23 | Se quita texto: El SGC administra las licencias vigentes de softwares utilizados en los procesos de capacitación, mediante lo establecido desde la Dirección de sistemas, a través de instructivo NORMATIVA DE SOFTWARE CORPORATIVO de la Dirección de tecnología e infraestructura del 2012. Desde la Dirección de informático esta gestión se encuentra a cargo de Carolina Bahamondes, asistente de soporte de redes y comunicaciones, correo cbahamondes@uct.cl | 02/06/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 30 | 23 | Inserta texto: Los resultados del cumplimiento de los rangos de aceptabilidad de procesos y objetivos de calidad, deben ser obtenidos para respectivo análisis y determinación de acciones correctivas, 48 horas antes de la instancia de revisión por la Dirección. Una vez obtenidos los resultados, y previo a la revisión por la Dirección, profesional de la DEC revisa los antecedentes obtenidos a fin de reducir el error en los resultados del SGC. | 02/06/2017 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 31 | 19 | Se cambia organigrama | 26.01.2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 31 | 40 | Se inserta texto. El sistema de gestión de la calidad de educación continua, incorpora el "formulario de sugerencias de mejora de procesos" (se adjunta) para que cada integrante del equipo de la DEC, como observador de procesos a su cargo, indique toda sugerencia que permita optimizar o automatizar un proceso. Esto permite generar la cultura de mejora continua. Cada vez que observe alguna oportunidad de mejora la aterrice en el formulario y lo hace llegar por la vía del correo electrónico o de manera física a la Coordinadora de Procesos y Calidad. Al ser recogida esta sugerencia, se abre una investigación de causa (análisis del problema) y una acción de mejora (que reduzca la incidencia del problema que se observa). Quedando registros de las acciones de mejora. | 26.01.2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 32 | 26 | Se indica que son 5 las oficinas de la DEC. Según lo indicado en compromisos de la revisión por la Dirección del año 2017. Esto no se había actualizado en manual. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 32 | 15 | Se insertan instructivos nuevos del sistema:<br>15.Instructivo autorización uso de excedentes para perfeccionamiento<br>16.Instructivo postergación de programas<br>17.Instructivo comercialización de programas<br>18. Instructivo distribución de excedentes<br><br>Se antepone la SIGLA y correlativo:<br><br>ISC-741.01. Instructivo difusión<br>ISC-741.02. Instructivo encuestas estudiantes de ed. continua<br>ISC-741.03. Instructivo código SENCE<br>ISC-741.04. Instructivo convenio marco<br>ISC-741.05. Instructivo respuesta a consultas<br>ISC-741.06. Instructivo solicitud de facturas<br>ISC-741.07. Instructivo emisión de certificados<br>ISC-741.08. Instructivo mercado público<br>ISC-741.09. Instructivo contrato y pagare del estudiante de ed. continua<br>ISC-741.10. Instructivo solicitud de pago de honorarios<br>ISC-741.11. Instructivo evaluación de proveedores<br>ISC-741.12. Instructivo encuesta cliente empresa<br>ISC-741.13. Instructivo autorización uso de excedentes para perfeccionamiento<br>ISC-741.14. Instructivo control de gastos<br>ISC-741.15. Instructivo traspaso de excedentes<br>ISC-741.16. Instructivo comercialización de programas<br>ISC-741.17. Instructivo postergación de programas<br>ISC-741.17. Instructivo distribución de excedentes | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 32 | 39 | El sistema de gestión de la calidad de educación continua, incorpora el "formulario de sugerencias de mejora de procesos" (se adjunta) para que cada integrante del equipo de la DEC, como observador de procesos a su cargo, indique toda sugerencia que permita optimizar o automatizar un proceso. Esto permite generar la cultura de mejora continua. Cada vez que observe alguna oportunidad de mejora la aterrice en el formulario y lo hace llegar por la vía del correo electrónico o de manera física a la Coordinadora de Procesos y Calidad. Al ser recogida esta sugerencia, se abre una investigación de causa (análisis del problema) y una acción de mejora (que reduzca la incidencia del problema que se observa). Quedando registros de las acciones de mejora. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 32 | 21 | Se inserta filas en tabla comunicación interna. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 8 | Perfil de cargo funcionario DEC<br>Da-D45 v3<br>Revisión por la Dirección<br>PPt inducción de procesos<br>Reglamento, manuales y procedimientos del SGC | Al momento de incorporarse al equipo y funciones | x | No aplica | | -Correo institucional | No aplica | | Coordinador/a de p calidad |
| | | 9 | Perfil de cargo Docente y equipo de coordinación | Permanente | x | No aplica | | Correo masivo institucional | Sitio web e.c. | | Coordinador/a de p calidad |
| | | 10 | Nch 2728:2015 | Permanente | x | No aplica | | Escritorio Coordinadora de procesos y Calidad | No aplica | | Coordinador/a de p calidad |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 32 | 25 | Se inserta texto:<br>El /la Coordinador (a) de procesos y calidad efectúa jornada de inducción de procesos a todo nuevo integrante del equipo y da acompañamiento a tareas. Complementariamente a lo informado hace llegar por la vía del correo electrónico al nuevo integrante documentos del SGC y perfil de cargo. Dentro de la documentación del SGC se contemplan:<br>• Requisitos NCh2728:2015 (disponible en escritorio de coordinadora de procesos original del documento).<br>• DA-D45 v3<br>• Desempeño SGC (último informe de la revisión por la Dirección) | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 22 | Se insertan siguiente frases en texto:<br>Incorpora revisión de nuevas áreas según bitácora.<br>dentro de un plazo de doce meses máximo entre una revisión por la Dirección y otra.<br>Planifica el mes en que se realiza esta actividad mediante Planificación del SGC. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 24 | Al término de la revisión, un asistente a la Revisión por la Dirección chequea el cumplimiento de los elementos de entrada comprometidos por el SGC. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 21 | Incluye:<br>a. Verificación implementación<br>b. Verificación eficacia<br>c. Verificación del impacto | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 26 | Se reemplaza payrall por<br>Se inserta texto:El nivel de desempeño actitudinal (habilidades) se establece en proceso de evaluación de desempeño institucional, por el Directivo a cargo. A fin de año, año por medio. Cuyo soporte es por sistema Kellun, según procedimiento de evaluación de desempeño institucional. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 28 | Se inserta texto:<br>Dirección de Informática<br><br>Se inserta texto: La UC Temuco a través de esta Dirección firma contrato con Microsoft. La DEC guarda registros de Formulario de Firma del Programa y contrato vigente con proveedor de softwares. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 29 | Se inserta texto: Paralelamente la DEC se cumple con la generación de registros de "obligación de información de riesgos", charla de derecho a saber y cartilla de comité paritario para todo el equipo de la DEC. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 29 | Se inserta texto:<br>El SGC de educación continua se encuentra dentro de las políticas establecidas desde la Institucionalidad en relación a gestión de ambiente de trabajo. Es así que la evaluación del ambiente físico, sicológico y social son medidos mediante encuesta UNESCO, instrumento que recoge opinión de toda la institucional y permite la obtención de indicadores institucionales, resultados que son extrapolados a la DEC.<br>Paralelamente la DEC una vez al año solicita al área de prevención de riesgos de la universidad un certificado que dé cuenta del ambiente físico, sicológico y social del equipo de la DEC. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 5-7 | Quita ISO 9001 | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |
| 32 | 35-36 | El relator/docente es evaluado a partir de ítems pertinentes de encuesta de satisfacción final del estudiante. Estos son:<br>**DOCENTES**<br>13. Los contenidos tratados en el programa fueron impartidos con claridad.<br>14. El desempeño de él/los docente/s contribuyó a mi aprendizaje. | 27/04/2018 | Claudio Escobedo Seguel<br>Director |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 15. El programa académico fue pertinente a sus necesidades de formación/especialización.<br>16. El/los docente/s estimularon el auto-aprendizaje.<br>17. El/los docente/s utilizó/aron nuestros errores como estrategia de enseñanza aprendizaje.<br>18. El/los docente/s fomentó/aron el diálogo sobre los contenidos tratados en clases.<br>19. En el programa se desarrollaron todos los contenidos comprometidos.<br>20. El/los docente/s mostró dominio en el/los temas tratados.<br>EVALUACIONES<br>21. Las evaluaciones se efectuaron conforme a lo informado en el programa académico.<br>22. Se entregaron los resultados de evaluaciones en los periodos comprometidos y/o establecidos.<br>23. Se realizaron las evaluaciones de acuerdo a los contenidos y/o competencias trabajadas en clases.<br>24. Las evaluaciones se realizaron con pautas claras, objetivas y conocidas.<br>La evaluación del relator docente se obtiene desde bitácora de programas. Al fin de cada periodo anual para fines de análisis en revisión de la Dirección.<br>Ítems a partir del cual se establece un promedio final, que da cuenta del nivel de desempeño del relator/Docente:<br>**Nivel desempeño docente** / **Nota**<br>Alto / 6.0 -7.0<br>Medio / 5.0 – 5.9<br>Bajo / 4.0 – 4.9<br>Muy bajo / 3.0 – 3.9<br>Deficiente / 1.0 – 2.9<br>En caso de desempeños bajos, mediante envío de informe de satisfacción final, se advertirá a la coordinación. Asimismo, en caso de desempeño muy bajo y eficiente, la DEC no autorizará incorporación en equipos docentes en nuevas propuestas. | | |
| 33 | 22 | Se inserta rexto: (Incluir estado de actualización Infraestructura SENCE). | 09/05/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 33 | 28 | El SGC actualiza en registro de infraestructura de SENCE las ampliaciones y nuevos edificios según plan de infraestructura de la UC Temuco, cada tres años. La UC Temuco informa en este todas su edificios y salas, además de todos los talleres, laboratorios. Lo anterior, en la eventualidad de que un programa llegue a ejecutarse en cualquier campus y edificio. | 09/05/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 33 | 29 | Se inserta texto. Las habilidades serán evaluadas en proceso de evaluación docente institucional. Siendo esta revisión el insumo para el SGC de educación continua, para los docentes de planta que participan en programas de educación continua. | 09/05/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 33 | 32 | Se inserta texto:<br>El SGC realiza revisión financiera teniendo en cuenta la siguiente información:<br>- Balance de educación continua anual.<br>- Carpetas de cada programa de educación continua, disponible en sistema kellun (flujos de caja por programa)<br>- Carpeta administrativa anual de la DEC, disponible en sistema Kellun. (Flujo de caja DEC).<br>- Carpetas de autogestión de la DEC, disponibles en sistema Kellun.<br>El Balance es proporcionado desde la Dirección de financias y elaborado por personal idóneo con registro vigente en Colegio de Contadores. | 09/05/2018 | Claudio Escobedo Seguel Director |
| 33 | 29 | Se inserta texto: El nivel alcanzado por la institución es el que se considera para el equipo de la DEC. | 09.05.2018 | Director Claudio Escobedo Seguel |
| 33 | 37 | Se quita texto. Asimismo, en caso de desempeño muy bajo y deficiente, la DEC no autorizará incorporación en equipos docentes en nuevas propuestas. | 09.05.2018 | Director Claudio Escobedo Seguel |
| 33 | 32 | Se quita texto: con registro vigente en Colegio de Contadores. | 09.05.2018 | Director Claudio Escobedo Seguel |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 34 | 44 | Se inserta texo. En caso de desempeños bajos, mediante envío de informe de satisfacción final, se advertirá a la coordinación. | 14.06.2018 | Director Claudio Escobedo Seguel |
| 35 | 18 | Se modifica organigrama, quitando nombres de cargos. | 24/10/2018 | Director Claudio Escobedo Seguel |
| 36 | 15 | Inserta instructivo Criterios de admisibilidad. | 29.03.2019 | Director Claudio Escobedo Seguel |
| 36 | Todas | Se cambia formato de hoja carta al documento con imagen de marca de posicionamiento. | 29.03.2019 | Director Claudio Escobedo Seguel |
| 36 | 72 | Borra Google Drive | 29.03.2019 | Director Claudio Escobedo Seguel |

## 10.- LISTA DE DISTRIBUCION

Versión actualizada se encuentra en carpeta digital compartida "Documentos de calidad"/documentación interna/procedimientos/ del coordinador de procesos y calidad, al cual tiene el acceso todo el equipo de la DEC:

- Director/a Educación Continua
- Coordinador/a de Procesos y Calidad
- Coordinador Área de Autogestión
- Publicista
- Profesional/es
- Administrativo
- Secretaria

## 11.- ANEXOS

- No tiene