




Orientaciones para el Levantamiento de Procesos


Agosto, 2020

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	Código: MGCD-DAC-I001	
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
		Versión: Vigente	Pág. 1 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS			

Registro de Aprobación y Enmiendas				
Responsabilidades			Rev. A	Rev. B
Acción	Cargo	Nombre	Fecha	
Realizado	Equipo DAC	Daniela Ruiz René Fernández Leyla Tovar (Coordinadora)	Diciembre 2019	Agosto 2021
Revisado	Director(a)	Jesús Torres	-	Agosto 2021
Aprobado	Director(a)	Jesús Torres	-	Agosto 2021

TABLA DE CONTENIDO

<i>PRESENTACIÓN</i>	2
<i>ALCANCE</i>	2
<i>OBJETIVO</i>	2
<i>METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</i>	3
I. Primera acción colaborativa: la definición de una Mesa Técnica de Calidad	3
II. Identificación de Procesos.....	4
III. Clasificación de los procesos según su naturaleza y determinación de la secuencia e interacción	4
IV. Identificación de las entradas y salidas de los procesos.....	6
V. Priorización de Procesos	6
VI. Programación de las actividades de los distintos procesos	7
VI. Descripción y estimación de recursos.....	7
<i>ANEXOS</i>	9
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	11

 DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	Código: MGCD-DAC-1001	
		Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Versión: Vigente	Pág. 2 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS			

PRESENTACIÓN

La planificación del Modelo de Gestión de Calidad de la Docencia (MGCD) describe el conjunto de acciones orientadas a generar una estructura pertinente para la definición de lineamientos asociados a objetivos, recursos y responsables de acciones conducentes al logro de estándares de calidad en la Docencia, los que derivan de la política de calidad definida por la UC Temuco.

En tal sentido, el Modelo es un apoyo al trabajo de la Dirección General de Docencia (DGD) en su labor de hacer más comprensible la actuación y naturaleza de sus acciones representativas, contribuyendo en la mejora continua de los procesos de docencia de la Universidad. Por esta razón, se decidió implementar el MGCD en cada una de las Direcciones de la DGD.

El MGCD es operacionalizado a través de procesos, los que se entienden como un conjunto de actividades y operaciones correlacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida a partir del uso de diversos recursos. La metodología para el levantamiento y descripción de estos procesos, tanto para la DGD como para sus Direcciones, se realizó siguiendo los pasos descritos a continuación:


- Primera acción colaborativa: la identificación de una Mesa Técnica de Calidad
- Identificar y enumerar cada uno de los procesos identificados.
- Clasificar los procesos según su naturaleza y determinación de la secuencia e interacción.
- Identificar las entradas y salidas para cada Proceso identificado.
- Programación de las actividades de los distintos procesos.
- Describir y estimar los recursos necesarios para su operacionalización.
- Priorizar los procesos.

ALCANCE

Se espera que este instructivo de trabajo sea aplicado por las direcciones que componen la DGD y otros actores que lo consideren útil y pertinente.

OBJETIVO

Orientar a las direcciones de la DGD y otras unidades interesadas, en el levantamiento de procesos con criterios de calidad asociados aplicables.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	Código: MGCD-DAC-I001	
		Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Versión: Vigente	Pág. 3 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS			

METODOLOGÍA DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

I. Primera acción colaborativa: la definición de una Mesa Técnica de Calidad


La planificación del Modelo de Gestión de Calidad de la Docencia (MGCD) define el conjunto de acciones orientadas a generar una estructura adecuada y pertinente para definir los lineamientos asociados a calidad, objetivos, responsables y recursos necesarios para el logro de los estándares de calidad en la Docencia que ha definido la Institución.

En este sentido, para la correcta planificación del MGCD, la acción protagónica de la Dirección General de Docencia (DGD) a través de cada una de las Direcciones que la conforman, es preponderante. Por tal motivo, se eligió un representante por cada una de ellas, con la suficiente experiencia y conocimiento de los procesos de su respectiva Dirección, para conformar una Mesa Técnica de la Calidad. La eventual sustitución de este representante debe ser aprobada por el/la Director(a) General de la Docencia e informada con el debido tiempo a la DAC.

La Mesa Técnica de la Calidad opera sistemáticamente a través de sesiones semanales de trabajo, en las que se planifican, ejecutan y desarrollan acciones con base al plan de trabajo que orienta el ciclo de diseño, implementación y evaluación del MGCD y sus componentes. Los resultados de estas sesiones son analizados posteriormente con los Directores(as) y equipos respectivos para realizar las adecuaciones pertinentes.

A su vez, el trabajo de la Mesa es coordinado por un(a) profesional de la Dirección de Análisis y Calidad de la Docencia (DAC), quien facilita la metodología para el levantamiento de procesos y acciones propias de la Mesa. Las principales acciones se centran en dos puntos:

- Levantar información por cada Dirección, gestionada por el representante de calidad respectivo y validada por el/la Director(a) correspondiente.
- Socializar reportes (cuando amerite) en el Comité Estratégico de la DGD.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		Código: MGCD-DAC-I001	
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
			Versión: Vigente	Pág. 4 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS				

II. Identificación de Procesos

Para la identificación y definición correcta de los procesos y subprocesos de las diferentes Direcciones de la DGD se deben considerar los requisitos académicos, técnicos, legales y reglamentarios aplicables a la naturaleza de cada uno y designar para su identificación un nombre representativo que exponga de manera inequívoca y con precisión la comprensión de cada uno de ellos. Estos nombres deben ser registrados en la siguiente matriz:

Matriz 1. Identificación y Descripción de Procesos


Nº	Nombre del Proceso	Descripción del Subproceso	Nombre del Subproceso	Definición del Subproceso

III. Clasificación de los procesos según su naturaleza y determinación de la secuencia e interacción

En la DGD, la responsabilidad del diseño, rediseño o planificación de los procesos o subprocesos es de la Dirección en la cual se identifique el requerimiento.

La información es recogida por los representantes designados de cada una de las Direcciones, quienes presentarán avances en función a tiempos preestablecidos. En cada encuentro y a partir de fichas generativas de trabajo, construirán/reconstruirán conocimiento colaborativamente, el cual posteriormente será compartido con sus equipos para diseñar los productos adecuados a las necesidades y naturaleza de cada Dirección. En la DGD, se reconocen tres tipos de procesos:

- *Procesos Estratégicos o de Dirección Estratégica*: son procesos que soportan la estrategia institucional y afectan a las Direcciones en su totalidad. Están destinados a definir y controlar las metas de la DGD, sus objetivos y estrategias para alcanzarlos.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		Código: MGCD-DAC-1001	
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
			Versión: Vigente	Pág. 5 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS				

- *Procesos Clave:* constituyen un conjunto de actividades que tiene un propósito esencial, es ejecutado colaborativamente, con frecuencia cruza las fronteras de las Direcciones e invariablemente es detonado por agentes externos de dicho proceso.
- *Procesos de Apoyo:* éstos tienen por objetivo apoyar y facilitar el desarrollo de los procesos claves de la DGD y sus Direcciones. Además, cada uno ayuda a otros procesos similares. Así, no agregan directamente valor, pero resultan necesarios para garantizar la eficacia de la gestión.

El producto final del Levantamiento de Procesos debe ser representado a través de diagramas de valor denominados Mapas de Procesos, en donde se muestran a manera de repositorio y con una perspectiva general-particular, los procesos y subprocesos de la DGD. En ellos se pueden apreciar las interrelaciones y las entradas y salidas de cada caso. El formato de los Mapas de Procesos se presenta en la Figura 1: Mapa de Procesos.

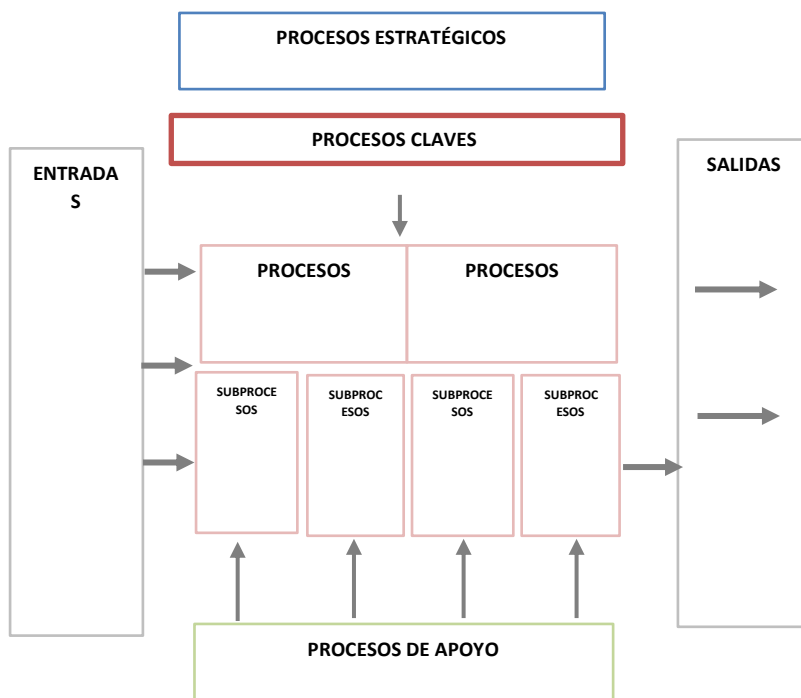



Figura 1. Mapa de Procesos

 DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	Código: MGCD-DAC-1001	
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
		Versión: Vigente	Pág. 6 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS			

IV. Identificación de las entradas y salidas de los procesos

Las entradas constituyen los ingresos de cada proceso y subproceso identificado, considerando como tales todos aquellos recursos materiales, humanos o informativos que serán sujeto de transformación.

En tanto, se reconocen como salidas los elementos que se obtienen al procesar las entradas y que pueden adoptar la forma de productos, servicios e información. La documentación respectiva debe ser registrada en un gráfico resumen de procesos, representado en la Figura 2: Resumen de Procesos/Subprocesos.

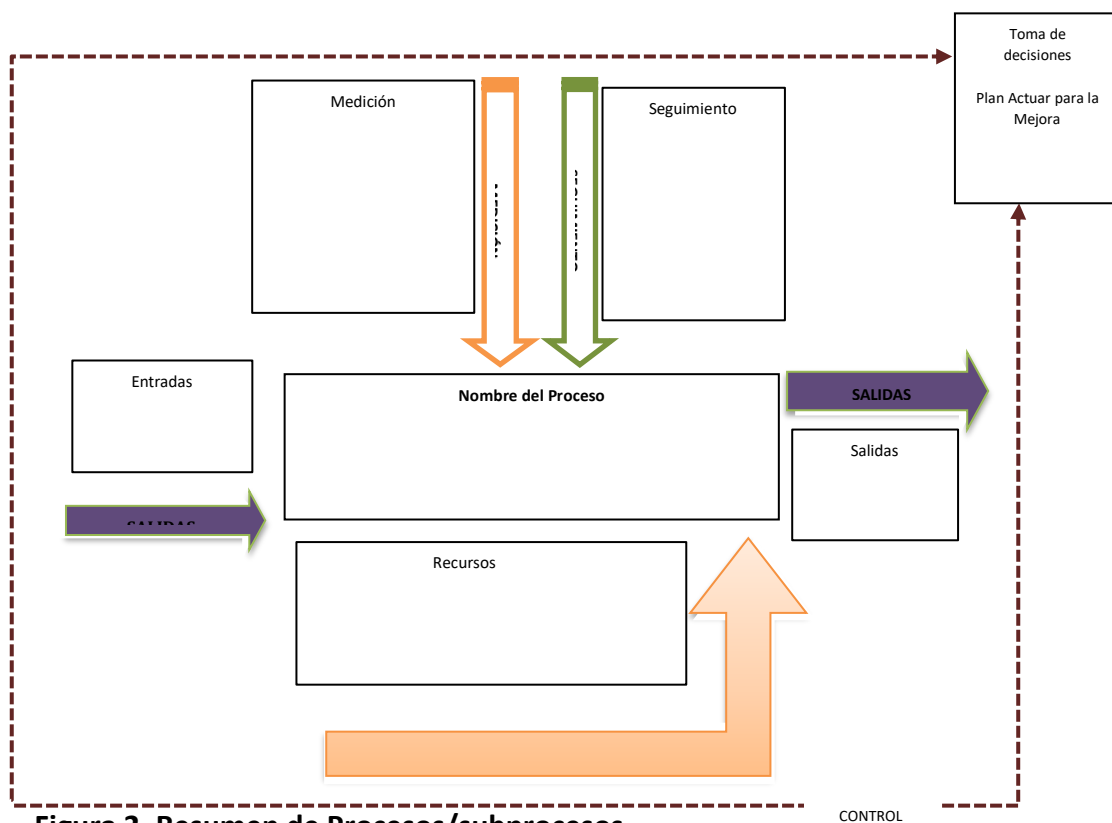



Figura 2. Resumen de Procesos/subprocesos

V. Priorización de Procesos

Determinar los niveles de prioridad con los que deben ser atendidos los procesos/subprocesos y la urgencia con las que deben adoptarse las medidas de control, permitirá la toma de decisiones para la implementación

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	Código: MGCD-DAC-1001	
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
		Versión: Vigente	Pág. 7 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS			

de un plan de mejoras por parte de las Direcciones de la DGD. La prioridad de los procesos/subprocesos quedará documentando en la Matriz 2 y será determinada relacionando niveles de operatividad referidos a la capacidad del proceso/subproceso para realizar su función de manera óptima y niveles de relevancia referidos al grado de importancia respecto de los objetivos de la DGD (Ver anexo 1).

Matriz 2. Priorización de Procesos/Subprocesos

Dirección:					
N°	Nombre del Proceso	Nombre del Subproceso	Clasificación (Estratégico / Clave / De Apoyo)	Prioridad	Tiempo Total

VI. Programación de las actividades de los distintos procesos


Para anticipar las diversas actividades a realizar, la DGD identifica el conjunto de operaciones o tareas ejecutadas por los funcionarios o unidades involucradas en el desarrollo de los procesos y subprocesos, asociando a ellas los recursos necesarios para su ejecución y los documentos o registros que evidencian su cumplimiento. La estructuración de las actividades identificadas en el desarrollo de cada proceso/subproceso debe ser registrada en la Matriz 3: Proceso - Subproceso - Actividades.

Matriz 3. Proceso - Subproceso - Actividades

Proceso	Subproceso	Actividades ¿Cómo?

VI. Descripción y estimación de recursos

En esta etapa, es necesario entender los diferentes los conceptos listados a continuación:

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		Código: MGCD-DAC-1001	
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
			Versión: Vigente	Pág. 8 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS				


- *Actividad:* en esta columna deben ser ordenadas de manera lógica y secuencial las actividades que conforman cada proceso de la Dirección, asociando los recursos necesarios para su ejecución. Si la actividad sucede en paralelo a otra, se debe conservar el mismo N° para ambas.
- *Materiales/ Equipos/ Herramientas:* se refiere a los recursos necesarios para la ejecución de las actividades.
- *Identificar Involucrados:* son todos aquellos funcionarios ejecutores de la actividad.
- Establecer Tiempo de Ejecución: tiempo estimado para la realización de la actividad (definir si es en horas, días o semanas).

Los datos obtenidos para cada uno de estos conceptos se registran en la Matriz 4: Estimación de Recursos


Matriz 4. Estimación de Recursos

Dirección:				
Nombre del Proceso		Nombre del Subproceso	Tiempo de Ejecución del Proceso	
N°	Actividad	Materiales - Equipos - Herramientas	Involucrados	Tiempo de Ejecución
Tiempo Total:				

Finalmente, es necesario insistir en el valor que supone para la Educación Superior el disponer de un marco de actuación organizado en procesos para gestionar la calidad desde un enfoque que contribuya a la mejora continua de sus acciones más propias.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		Código: MGCD-DAC-1001	
			Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		Versión: Vigente	Pág. 9 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS				

ANEXOS


 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA		Código: MGCD-DAC-I001	
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
			Versión: Vigente	Pág. 10 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS				

Anexo 1. Niveles de operatividad/relevancia para Priorización de procesos

Nombre del proceso	Relevancia			
	N°	Bajo	Medio	Alto
Nivel de Operatividad	3			
	2			
	1			

Nivel de Operatividad: se refiere a la capacidad del proceso para realizar su función de manera óptima, correspondiendo el 1 a la menor operatividad y el 3 de mayor operatividad.

Relevancia: es el grado de importancia respecto de los objetivos de la DGD, el que se asigna como Bajo, Medio o Alto.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TEMUCO DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y CALIDAD DE LA DOCENCIA DIRECCIÓN GENERAL DE DOCENCIA VICERRECTORÍA ACADÉMICA	MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA DOCENCIA	Código: MGCD-DAC-I001	
		Fecha: Agosto 2020	Revisión: B
	INSTRUCTIVO DE TRABAJO	Versión: Vigente	Pág. 11 de 12
ORIENTACIONES PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS			

BIBLIOGRAFÍA

ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO 9000: 2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

UC Temuco. 2008. Modelo de Educativo UC Temuco. Principios y Lineamientos la Docencia de la Universidad Católica de Temuco.

UC Temuco. 2017. Política de Calidad Institucional.

UC Temuco. 2019. El Modelo de Evaluación de la Docencia de la Universidad Católica de Temuco.

UC Temuco. 2019. Memorándum DGD 78/19

UC Temuco. 2019. Resolución Vicerrectoría Académica 08/2019. Aprueba la reorganización de la Dirección General de Docencia.