

	INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA FICHA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA	Página 1 de 7
		Fecha de Aprobación: 30/06/2023
	CÓDIGO: INT-013-003	Fecha de Actualización:
	UNIDAD: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Nº de Versión: 1

INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA MATRIZ DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA EN PROCESOS INSTITUCIONALES

Revisado por:
Rodrigo Arriagada Santibáñez

Cargo:
Jefe Unidad de la Calidad

Aprobado por:
Marcelo Noël López

Cargo:
Director de Aseguramiento de la Calidad y
Acreditación

COPIA NO CONTROLADA CUANDO SE ENCUENTRE IMPRESA

	INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA FICHA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA	Página 2 de 7
		Fecha de Aprobación: 30/06/2023
		Fecha de Actualización:
	CÓDIGO: INT-013-003 UNIDAD: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Nº de Versión: 1

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Establecer orientaciones generales para completar la matriz de aplicación del ciclo de mejora continua en procesos institucionales asociado al Sistema de Gestión por Objetivos - Bono PEI – SACI (anterior Bono de Excelencia) , otorgado por la Universidad de Santiago de Chile.

Este instructivo es aplicado por las jefaturas y las(os) funcionarias(os) del Estamento No Académico pertenecientes a la planta auxiliar, administrativa, técnica, profesional, y las(os) funcionarias(os) contratados bajo la Ley 15.076 y/o 19.664 o a las que la reemplacen. Se excluyen todas(os) aquellas(os) funcionarias(os) asimiladas(os) a la planta de Jefatura Superior que perciban asignación de responsabilidad.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y VARIABLES DE CONTROL

2.1 Definición del proceso a aplicar el ciclo de mejora continua

La jefatura en conjunto con el equipo de trabajo, realizará reuniones para definir el proceso¹ en el cual se aplicará el ciclo de mejora continua, analizando el estado actual del mismo, acordando el objetivo, plazos y las responsabilidades de cada una(o) de las(os) integrantes, lo cual quedará registrado en acta, correo u otro. Cabe señalar, que cada unidad, puede identificar sólo un proceso o más de uno, cautelando la participación en un proceso de todos/as los/las funcionarios/as pertenecientes a los equipos de trabajo.

¹ Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, y que transforman elementos de entrada en resultados con valor agregado. Destacamos que las actividades corresponden al conjunto de tareas elementales desarrolladas por un individuo o grupo y la tarea, como nivel inferior, es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas como por ejemplo poner en funcionamiento un equipo, ingresar dato en un sistema/documento o realizar una llamada telefónica. En consecuencia, podemos jerarquizar Proceso, actividad y tarea.

	INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA FICHA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA	Página 3 de 7
		Fecha de Aprobación: 30/06/2023
		Fecha de Actualización:
	CÓDIGO: INT-013-003 UNIDAD: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Nº de Versión: 1

2.2 Completitud de la matriz del ciclo de mejora continua

Posteriormente, y para efectos de documentar este ciclo de mejora, la jefatura en conjunto con el equipo de trabajo, completará la matriz de aplicación de ciclo de mejor continua (Anexo 1), la cual contempla los siguientes apartados:

- **Nombre de la Unidad y su dependencia:** Denominación de la unidad según estructura orgánica institucional (Dirección, Departamento, Unidad, etc.)
- **Nombre del Proceso:** Nombre con que se denomina el proceso donde se aplicará la mejora.
- **Integrantes del equipo del ciclo de mejora continua:** Indicar los nombres y cargos de las personas de la unidad que participarán en el equipo de trabajo asociado al proceso.
- **Objetivo General:** Señalar el propósito del proceso, su razón de ser, “para qué” se hace. El objetivo del proceso debe estar alineado con los objetivos de la unidad, y expresar de qué manera el proceso contribuye al cumplimiento de la misión de la unidad.
- **Planificar:** Establecer los objetivos específicos del proceso, incluyendo las actividades y los recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados según requisitos del usuario/a, políticas y/o objetivos de la Universidad.

Podemos preguntarnos, por ejemplo: ¿Qué queremos hacer? ¿Por qué? ¿Cómo lo vamos a hacer? ¿Con que recursos? ¿En qué plazo?, para ello podemos establecer, una planificación mediante **carta Gantt, Microsoft Project**, entre otros.

- **Hacer:** Ejecutar/implementar las actividades que fueron diseñadas, en base a la planificación señalada en el punto anterior.

	INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA FICHA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA	Página 4 de 7
		Fecha de Aprobación: 30/06/2023
		Fecha de Actualización:
	CÓDIGO: INT-013-003 UNIDAD: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Nº de Versión: 1

En esta etapa se debe considerar el registro de evidencias (datos que respaldan la existencia o veracidad de algo) asociadas a las actividades ejecutadas.

- **Verificar:** Comparar los resultados obtenidos con los objetivos específicos planificados. Realizar el seguimiento y cuando sea aplicable la medición del proceso y los productos/servicios resultantes respecto de las políticas, objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, informando de los resultados.

Podemos preguntarnos, por ejemplo: ¿Lo que hicimos era lo que teníamos planificado? ¿Resolvimos nuestro problema, o logramos nuestros objetivos?. Se debe adjuntar evidencia.

- **Actuar:** Tomar acciones (actividades o tareas) para mejorar el desempeño y los resultados alcanzados cuando sea necesario (nuevo ciclo). Posterior a la verificación y en base a la evaluación del cumplimiento, el equipo evaluará acciones de mejora a implementar. Cabe señalar, que todo proceso es perfectible y siempre se podrán identificar espacios y acciones de mejora.

Podemos preguntarnos, por ejemplo: ¿Qué aspectos podemos mejorar tanto el diseño de la planificación, las acciones implementadas, los controles y/o la medición del proceso? ¿Qué errores se identificaron en el desarrollo del proceso?.

Cabe destacar, que el proceso en análisis puede tener ya desarrolladas actividades de las distintas etapas del ciclo de mejora, debiendo verificar la realización completa del ciclo (No debe necesariamente considerar todas las actividades de la planificación establecida). Posee particular relevancia, la etapa final de actuar identificando espacios de mejora que retroalimenten el desarrollo del nuevo inicio del ciclo con la documentación de las propuestas de mejoras a incorporar en el futuro ciclo.

	INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA FICHA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA	Página 5 de 7
		Fecha de Aprobación: 30/06/2023
	CÓDIGO: INT-013-003	Fecha de Actualización:
	UNIDAD: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Nº de Versión: 1

2.3 Revisión, aprobación y despacho

Una vez ejecutado el ciclo de mejora continua, la jefatura revisará si éste fue eficaz y enviará mediante los medios que se pongan a disposición al equipo de Bono PEI-SACI, su aprobación y las evidencias generadas, Incluyendo la evaluación general del proceso asociado al cumplimiento de cada etapa del ciclo. Dicha evaluación podrá ser revisada por las/los directivas/os superiores de la jefatura correspondiente.

3. CONTROL DE REGISTROS DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA

Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención y disposición
Evidencia de cada etapa implementada				
Ficha de aplicación ciclo de mejora				

- Identificación del Registro: Nombre común con que se referencian o denominan cada uno de los registros que evidencia el desarrollo de las actividades comprometidas.
- Almacenamiento: Medio en el cual se encuentra el registro. Se debe indicar si el registro se halla en medio físico o electrónico, y el sitio o lugar de almacenamiento.
- Protección: Manera de cómo se resguardan los registros, asegurando la integridad de ellos. Además, se debe indicar si el registro está disponible para las partes interesadas o si éste tiene acceso restringido
- Recuperación: Método mediante el cual se asegura la accesibilidad del registro. Para los registros en medio físico se debe indicar el tipo de orden en que se pueden recuperar los registros que puede ser por fecha, correlativo, alfabético por apellidos y/o nombres, etc. Para

	INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA FICHA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA	Página 6 de 7
		Fecha de Aprobación: 30/06/2023
	CÓDIGO: INT-013-003 UNIDAD: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Fecha de Actualización:
		Nº de Versión: 1

los registros en medio electrónico se debe indicar la ruta del sistema de archivos. Además, se debe indicar a través de quien se accede al registro.

- Retención y disposición: Indica el tiempo en que el registro es mantenido en el lugar señalado y el destino que se da a éste una vez que se cumple su tiempo de retención.

Ejemplo de control de registros:

Identificación del Registro	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Retención/disposición
Plan de capacitación	Registro electrónico En: Escritorio_DDP-202x_Plan, Computador Analista de Capacitación.	Acceso disponible para las partes	Escritorio_DDP-202x_Plan	Permanente/ No aplica
Orden de Compra	Registro electrónico En: Escritorio_DDP-202x_Cursos, , Computador Analista de Capacitación.	Acceso disponible para las partes	Escritorio_DDP-202x_Cursos	Permanente/ No aplica
Formulario de solicitud- Programación abierta	Registro electrónico En: Escritorio_DDP-202x_Cursos_Carpeta por curso, Computador Analista de Capacitación.	Acceso disponible para las partes	Escritorio_DDP-202x_Cursos_Carpeta por curso	Permanente/ No aplica

	INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR LA FICHA DEL CICLO DE MEJORA CONTINUA	Página 7 de 7
		Fecha de Aprobación: 30/06/2023
	CÓDIGO: INT-013-003	Fecha de Actualización:
	UNIDAD: DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Nº de Versión: 1

Anexo N°1

Matriz de aplicación de ciclo de mejora continua

Nombre de la Unidad y su dependencia (Dirección, Depto., Sección, etc.):		
Integrantes del equipo del ciclo de mejora continua:	Señalar nombres y cargos de los integrantes del proceso en el que se aplicará el ciclo de mejora continua.	
Nombre del Proceso	Señalar la denominación del proceso existente	
Objetivo General	Señalar el propósito del proceso, su razón de ser, "para qué" se hace. El objetivo del proceso debe estar alineado con los objetivos de la unidad, y expresar de qué manera el proceso contribuye al cumplimiento de la misión de la unidad.	
PLANIFICAR	HACER	VERIFICAR
Actividades y sus plazos establecidos adjuntando planificación mediante carta Gantt u otra herramienta similar utilizada. Recursos: Recursos humanos, financieros y materiales que son necesarios para que el proceso se lleve a cabo. En el caso de los recursos humanos se debe indicar los participantes del proceso.	Implementar lo planificado mediante actividades y tareas pertinentes, estableciendo el vínculo con la actividad de la planificación definida. Se debe adjuntar evidencias de las actividades (tiempo y forma) en base a la planificación establecida.	Describir los resultados mediante /medición del proceso (Indicador), producto/servicio resultante.
ACTUAR		
Describir cambios y acciones a establecer en base a los resultados alcanzados en la verificación para promover la mejora continua del proceso/servicio.		

IMPORTANTE:

- Todas/todos los integrantes del equipo deben participar en un proceso.
- El proceso a seleccionar puede encontrarse en cualquiera de las etapas (Planificar, Hacer, verificar, actuar). Lo importante es realizar el análisis por cada una de ellas, adquiriendo mayor relevancia la última etapa (Actuar) estableciendo y documentando las mejoras y desafíos que se medirán en el próximo periodo de evaluación del Bono PEI-SACI.