

## Ficha ciclo mejora continua e identificación de usuarios

### Instrucciones:

Esta ficha corresponde a uno de los entregables del componente grupal asociado al Sistema de Gestión de Calidad, correspondiente al Ciclo de Mejora Continua e Identificación de Usuarios. Se divide en dos secciones:

### PARTE 1: Ciclo de Mejora Continua

Complete el siguiente recuadro por cada proceso que se trabajó en el periodo 2023.

Revise el “instructivo ciclo de mejora continua”. Recuerde que en este periodo sólo debe completar la etapa “HACER” de acuerdo con lo planificado en el periodo 2023.

En cuanto al recuadro:

(\* ) No se requiere completar, pues corresponde a lo declarado en el periodo 2023. Sólo si es necesario, puede actualizar lo planificado, **resaltando los cambios**. En el caso que exista una modificación en la dotación (nuevas contrataciones) debe incorporarlos en algún proceso o crear uno nuevo (Recuerde que todas/os los integrantes del equipo deben participar en algún proceso).

(\*\*) Etapas posteriores a completar en los siguientes periodos de evaluación Bono PEI

### PROCESO 1:

Nombre de la Unidad (Dirección, Depto., sección, etc.) :	(*)	
Integrantes del equipo del ciclo de mejora continua:	(*)	
Nombre del Proceso	(*)	
Objetivo General	(*)	
	PLANIFICAR	HACER
Actividades y sus plazos establecidos :		VERIFICAR
(*)	Enumerar cada una de las actividades desarrolladas y que fueron definidas en la planificación 2023	(**)

<b>Recursos:</b> <b>Humanos:</b> (*) <b>Tecnológicos:</b> (*) <b>Económicos:</b> (*)		
<b>ACTUAR</b> (Describir cambios y acciones a establecer en base a los resultados alcanzados en la verificación para promover la mejora continua del proceso/servicio)		
(**)		

### PARTE 2: Identificación de usuarios

En esta instancia, los equipos de trabajo deberán identificar a las y los usuarios del proceso identificado previamente.

A continuación, y según lo aprendido, cada equipo deberá identificar a sus usuarios y usuarias relacionados al proceso en el que se aplicó el ciclo de mejora, incluyendo la identificación de sus necesidades y expectativas, según corresponda.

**Identifique los usuarios internos y/o externos, es decir quienes reciben el resultado de nuestros procesos/servicios, así como sus necesidades y/o expectativas (Puede completar solo una opción o ambas dado que las expectativas no siempre son conocidas).**

Usuarios/as internos/as	Usuarios/as externos/as o finales
Corresponde a cualquier persona dentro de la Universidad, que utiliza, recibe o se ve afectada por los servicios o procesos en los que uno participa. Estos/as usuarios/as pueden incluir académicos/as, directivos/as y funcionarios/as de diferentes Unidades y cualquier otra persona/unidad que interactúe con los procesos, sistemas o herramientas internas para llevar a cabo sus objetivos y actividades.	Es cualquier individuo, grupo o entidad fuera de la Universidad que utiliza, recibe o se ve afectada por los servicios o procesos en los que uno participa. Estos/as usuarios/as pueden incluir postulantes (potenciales estudiantes no matriculados) Estudiantes, proveedores, sociedades, reguladores gubernamentales y otras partes interesadas externas que interactúan con la organización en diversos contextos, como la compra de productos, la prestación de servicios, la

	colaboración en proyectos o la supervisión de actividades. Claramente, nuestros usuarios finales corresponden al estudiantado.
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

**Identifique las necesidades y/o expectativas de los usuarios/as a satisfacer mediante nuestro proceso/servicio (Puede completar solo una opción o ambas).**

Necesidades	Expectativas
<p>Todo lo que necesita mi usuario/a para ejecutar su proceso o realizar/entregar/recibir un servicio. En definitiva, de todo lo que es necesario para desarrollar su actividad y/o trabajo. Se refiere a Información (documentos), recursos, materiales, un lugar de trabajo/estudio adecuado, comunicación, seguridad y todo lo que utiliza su proceso o requieren los procesos institucionales para la adecuada prestación del servicio. Las necesidades existen, y generalmente son objetivas.</p>	<p>Es lo que los usuarios/as esperan de nosotros/as y la organización, es decir la esperanza de realizar o conseguir algo por parte de ellos. Incluye la posibilidad razonable de que algo suceda y que, en nuestro caso, la Universidad establezca y esté en condiciones de entregar.</p> <p>Las expectativas consideran anhelos y deseos de obtener algo, y pueden ser subjetivas en algunos casos (se debe contar con información previa). Se puede mencionar por ejemplo expectativas de: Obtener información constante veraz y oportuna, Estudiar en un lugar seguro, adecuado y agradable, tramitación de información en forma fluida y ágil, recibir una atención amable de funcionarios/as con conocimientos profundos de la Universidad, etc.</p>
1.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
5.	5.

**Observación:** Si existen más de un usuario/a identificado/a, por favor señalar, en el campo necesidades y expectativas, a que usuario/a corresponde.