

## Ciclo mejora continua e identificación de usuarias/os

### Bono PEI 2024

#### Contexto

A modo de resumen, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) permite monitorear los procesos de gestión bajo la norma internacional ISO 9001:2015 y a la vez, implementar mecanismos y mejoramiento continuo, mediante la formalización de los procesos y su documentación al análisis de indicadores y auditorías con una perspectiva que fomenta la cultura de la autorregulación. El SGC se basa en un ciclo de mejora continua, que cuenta con 4 etapas: Planificar/ Hacer/ Verificar/ Actuar. Durante el período 2023, para dar cumplimiento al eje de calidad, los equipos trabajaron sobre la primera etapa: “Planificar”, que es la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué actividades deben llevarse a cabo para lograrlos, en este caso planificar el accionar para el año 2024, en uno o más de procesos de la Universidad.

#### Elaboración etapa “PLANIFICAR” periodo 2023

Los equipos de trabajo durante el periodo 2023 establecieron la planificación de sus distintos procesos y para dar continuidad al ciclo de mejora continua, durante este año, debemos continuar con la etapa “HACER”.

En el caso de ser necesario, los equipos podrán realizar los ajustes necesarios a la planificación o elaborar una nueva.

Es importante recordar, que se debe resguardar la participación de la totalidad de las y los integrantes del equipo, por lo que en caso de contar con personas nuevas (que den cumplimiento a los requisitos de bonificación), se deben incorporar a una o más actividades y actualizar la planificación, según sea el caso.

#### Elaboración etapa “HACER” periodo 2024 e identificación de usuarias/os

El componente grupal del ciclo de mejora continua corresponde a la etapa “HACER” y tiene un puntaje total de 30 puntos. Dicha etapa del ciclo, considera la Identificación de los usuarios/as a quienes va dirigido o reciben el resultado de nuestro proceso o servicio en el marco de la implementación del ciclo de mejora.

En cuanto al componente individual y para el desarrollo de la etapa “HACER”, se colocará a disposición un curso con contenidos específicos del ciclo de mejora continua e identificación de usuarios, el cual se deberá realizar y aprobar con



carácter obligatorio (para quienes participen en bono PEI) para facilitar la comprensión de esta temática. (20 puntos)

### Declaración de evidencias

Este componente se divide en dos entregables:

#### 1° Entregable: Ficha de Ciclo de Mejora continua e identificación de usuarios (15 puntos)

Para el cumplimiento de este entregable, se sugiere una reunión inicial en la cual, la jefatura con sus equipos de trabajo deben revisar la planificación realizada e identificar los usuarios y usuarias asociados al proceso a mejorar, incluyendo la identificación de sus necesidades y/o expectativas. Para ello se adjuntará la **ficha de Ciclo de Mejora continua e identificación de usuarios/as**. Este documento debe contener las actividades de la planificación establecida ya desarrolladas completando el campo disponible de la etapa “HACER” y la información asociada a usuarias/os. (15 puntos)

#### 2° Entregable: Acta de Reunión y compilado de evidencias (15 puntos)

Para el cumplimiento de este entregable, la jefatura con sus equipos de trabajo deben reunirse para analizar el avance del Ciclo de Mejora continua (Revisión etapas de planificar y Hacer), lo cual contempla la observación, acuerdos y/o comentarios del desarrollo de trabajo realizado.

En esta instancia se deben nombrar y recopilar las evidencias que darán cuenta al cumplimiento de lo planificado.

*Por ejemplo:*

*Las evidencias asociadas a la planificación 2023 y ejecución 2024 serán las siguientes:*

- *Calendario con las actividades realizadas*
- *Informe de gestión*
- *Protocolos*
- *Fotografías de actividades*
- *Registro de los datos, entre otros*

Para ello se adjuntará el formato de **Acta de ciclo de mejora continua**, la cual se debe completar y **adjuntar con las evidencias registradas** en dicha acta. (15 puntos)

Será responsabilidad de cada jefatura el envío de un documento pdf. con el compilado de las evidencias. En caso de ser necesario, en dicho documento se debe incorporar link para más detalle de evidencias. En este documento se debe adjuntar el acta de reunión firmada por las y los participantes del proceso.

