

# DIAGNÓSTICO ISO 9001 DIRECCIÓN DE ADMISIÓN Y REGISTRO CURRICULAR CONVENIO MARCO INICIAL



Elaborado por:		Revisado por:		Dirigido a:	
<b>Cargo</b>	Equipo DGAI	<b>Cargo</b>	Director de Gestión y Análisis Institucional.	<b>Cargo</b>	Vicerrector Académico Director de Admisión y Registro Curricular
<b>Nombre</b>	Claudia Pizarro M Yorka González	<b>Nombre</b>	Ricardo Guiñez	<b>Nombre</b>	Sara Paredes A Oscar Morales
<b>Fecha</b>	26-01-2016	<b>Fecha</b>	26- 04-2016	<b>Fecha</b>	20-05-2016

## INDICE

---

---

Introducción.....	3
Desarrollo.....	4
Sistema de Gestión de la Calidad.....	4
Responsabilidad de la Dirección.....	5
Gestión de los Recursos.....	7
Realización del Servicio.....	11
Medición, Análisis y Mejoras.....	14
Conclusiones.....	16
Planes de Mejoras.....	17

## I. INTRODUCCIÓN

---

Conforme a lo establecido en el Convenio Marco Inicial de Diagnóstico elaborado por la Dirección de Gestión y Análisis Institucional, funcionarios de esta dirección realizaron una evaluación en materias de cumplimientos de normas de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la Dirección de Admisión y Registro Curricular, con el objetivo de:

- Evaluar y analizar el estado de los servicios del área con requisitos especificados;
- Determinar la efectividad de sus sistemas para cumplir objetivos especificados;

El periodo de evaluación se realizó el día 08 de enero del 2016 entre las 08:30 y 11:00 hrs. La evaluación consideró los procesos estratégicos, misionales y apoyo del Sistema de Gestión de la Calidad, además de registros de capacitaciones de últimos 3 años, descripciones de cargo e historial del funcionario.

El análisis se realizó siguiendo los lineamientos del documento "DIAGNOSTICO ISO", que incluye revisión de documentos, entrevistas, visitas en terreno y consulta de salidas de sistemas.

Por otro lado, se aplicó un instrumento basado en datos, el cual busca determinar las causas que originan la distorsión en el registro de datos relevantes para la Institución, desde la perspectiva de la gestión de la información, formación y responsabilidades sobre los datos obtenidos, procesados e informados por la Dirección de Admisión y Registro Curricular (DARC), unidad administrativa dependiente de la Vicerrectoría Académica de la Universidad de Antofagasta.

Dentro del diagnóstico de gestión en la Dirección de Admisión y Registro Curricular, se entrevistó al Director Oscar Morales y Encargada de Carreras de Ciencias de la Salud, Sra. Daisy Phillips.

## II. DESARROLLO

---

A continuación, se describe el resultado de la evaluación de los requisitos contemplados en la aplicación de diagnóstico.

### 5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### 5.1.1 DOCUMENTACIÓN

**Situación base:** El área posee y mantiene un Manual de Calidad, procedimientos e instructivos que aseguran la uniformidad y permite evidenciar el desempeño de las funciones establecidas.

- a) El Director indica que sí bien se ha elaborado el Manual de Gestión de Procesos; sin embargo, este no se ha oficializado en la intranet del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Existe una lista de documentos internos, pero esta debe actualizarse.
- c) Aun cuando se hace difusión de documentos y del Sistema de gestión de la calidad, pero no es suficiente con ello, pues se debe mantener constancia en capacitaciones al respecto con el fin de impregnar la cultura de la Calidad.

#### 5.1.2 REGISTROS

**Situación base:** El área posee los suficientes registros y documentación para poder demostrar la calidad siempre que lo requiera el comprador.

- a) Al igual que la lista de documentos, la lista de registros no se encuentra actualizada. Las carpetas de los estudiantes no tienen identificado el contenido que debería tener, debido a que se va completando en la medida que el alumno vaya realizando solicitudes. La información como: ramo que cursan con pre requisitos, las cuartas oportunidades, resoluciones de Formulario de Solicitud (FORSOL), etc., se encuentran en SIMBAD, por otro lado, la licencia de enseñanza media del estudiante la entrega del Departamento de Evaluación, Medición y Registro Educativo (DEMRE).
- b) Todo lo que es estadísticas, porcentajes, cantidades de la información de los alumnos, debe ser requerido de la Dirección de Admisión y Registro Curricular (DARC) a la Dirección de Informática (DIRINF). Sin embargo, a este respecto es crítico que la Dirección no tiene información instantánea para hacer reportes, por ejemplo, cuantos estudiantes hay eliminados en el primer semestre de un año. Por otro lado, se apoyan con sistema DELFOS para obtener el número de estudiante por carrera.

c) Otra información que es crítica, es la inscripción de asignaturas sin pre-requisitos de los estudiantes. En la aplicación del diagnóstico se nos comenta que el sistema borra esta información varias veces en el semestre y se debe estar re-ingresando en forma manual los valores cada vez que esto ocurre.

d) Para el caso de las actas de notas de los estudiantes enviadas por los profesores, se debe informar a la Vicerrectoría Académica, pero el Director indica que, de igual forma el personal de la DARC debe ingresar estas notas, en aquellas ocasiones en que las asignaturas no están asignadas al profesor.

## **5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS**

**Situación base:** El área cuenta con lineamientos en el aseguramiento de la calidad de su servicio, que permitan unificar acciones, generando identidad y dirección.

- a) El Director de la DARC indica que sus lineamientos están enfocados a la calidad de la atención del estudiante, de mejorar el sistema SIMBAD, pero que estos no se cumplen por falta de recursos. No se evidencia en el nuevo Plan de Desarrollo Estratégico Institucional lineamientos directos para la DARC, en estos aspectos.
- b) No se evidencia la misión de la Dirección de Admisión y Registro Curricular.
- c) A pesar que el Director declara que, se tienen elaborado el plan de trabajo anual; sin embargo, no se muestra evidencia de un documento con el plan.
- d) El Director menciona que es complicado hacer seguimiento al plan de trabajo, debido a falta de tiempo para hacer esta actividad.
- e) También indica que se realiza reuniones mensuales con el equipo de la DARC; sin embargo, no se tuvo a la vista las evidencias de la existencia de, minutas, reportes, acuerdos de esto.

### **5.2.2 GESTIÓN PRESUPUESTARIA**

**Situación base:** El área maneja la información presupuestaria sobre la base de documentación y registros de control

- a) La Dirección tiene a su cargo el área de Admisión, la cual a la fecha no tiene ingresos, a diferencia del área de Registro Curricular, la cual sí recepciona los ingresos.

- b) El Director indica que controla el presupuesto anual de la Dirección por medio del sistema de Delfos, realizando la estructura de costos y aprobando los egresos. Además, lleva una libreta con la historia y el detalle de las compras que se realiza.
- c) No se evidencia formalmente un informe con los resultados de los presupuestos anuales que indique que: “la mayoría de los gastos son para papelería, impresiones, computadores, inversión para la operación (maquinaria para archivo, tótem de atención el cual servirá para realizar análisis de cuantos estudiantes se atienden por mesón)”.
- d) El Director indica que hasta el año 2014 se evaluó los resultados del presupuesto con participación de la Vicerrectoría Académica, con el fin de apoyar económicamente a la DARC. Sin embargo, no se realiza una evaluación formal respecto a los resultados de presupuesto.
- e) El Director considera que el presupuesto no es suficiente para la DARC, el monto es repetitivo desde hace 10 años, todas las mejoras mencionadas se financia a través de ingresos extras.

### **5.2.3 GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD**

**Situación base:** La unidad ha proporcionado evidencia de su compromiso con el desarrollo de la gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- a) Considerando que la Política de la Calidad Institucional se encuentra en proceso de revisión y aprobación por el Consejo de la Calidad, tanto el Director como los funcionarios de la Dirección de Admisión y Registro Curricular deben estar en conocimiento del significado e importancia de la Política de la Calidad Institucional. Debido a lo anterior no se evidencian objetivos de la calidad en la DARC lo cual deben estar alineados a la Política de Calidad Institucional.
- b) La Dirección de la DARC ha realizado mejoras tales como, la compra de tótem de atención al estudiante, y otras financiadas por proyecto de reestructura, y también se proporciona recursos para aquellos funcionarios que necesitan capacitación. Sin embargo, no se considera un ítem de recursos para la calidad, los recursos sólo son asignados para gastos operacionales.
- c) La Dirección indica que se organizan por medio de la coordinación del Encargado de la Calidad, el cual realiza reuniones los días viernes, para revisar temas operacionales y de la calidad.

#### 5.2.4 ORGANIZACIÓN

**Situación base:** El área tiene definidas las funciones de organización que afectan, o pueden afectar, a la calidad de los servicios objeto de la supervisión. Dichas funciones están asignadas a grupos adecuados para responsabilizarse de su correcto desempeño en relación con el tamaño y organización del área y la complejidad del servicio.

- a) El Director indica que existe un decreto de creación y reestructuración de la Dirección que incluye un organigrama, pero no se aporta evidencia de ello. Tampoco están incluidos los gestores de la calidad.
- b) No se logró visualizar el decreto de creación en el momento de la aplicación del diagnóstico.
- c) Si bien se afirma que las funciones están establecidas formalmente en decretos, pero no se aporta evidencia.

#### 5.2.5 SENSIBILIDAD DEL ENTORNO

**Situación base:** La unidad tiene la capacidad para identificar los factores del entorno que afectan al área, actúa frente a ellos y establece alianzas generadoras de nuevos proyectos.

- a) No se tiene identificadas las oportunidades y amenazas de la Dirección, el trabajo que desarrolla el Director es más bien operativo, existe la intención por identificar las oportunidades y amenazas, pero por tiempo no se logra realizar.
- b) No se ha realizado evaluaciones comparativas (benchmarking) con otras universidades las que tampoco se ha considerado dentro del presupuesto. Sólo se ha tenido la oportunidad de conocer algunos procesos de la Universidad Católica del Norte. Es importante formalizar evaluaciones comparativas con otras universidades particularmente estatales puesto que son un buen mecanismo para retroalimentar y mejorar los procesos de la DARC.
- c) El Director es muy consciente de la importancia que tiene el Reglamento del Estudiante con lo cual se trabaja a diario, y por lo mismo, tiene identificado aquellos aspectos de la reglamentación que inciden y controlan el trabajo de la unidad.
- d) El único conocimiento respecto a alianzas o redes interinstitucionales que se detectó, corresponde a la existencia Plenarios de Delegados de las Universidades con relación al DEMRE, donde se acuerdan temas sobre admisión. Sin embargo, no se evidencia la existencia de acuerdos o minutas.

### **5.3. GESTION DE LOS RECURSOS**

#### **5.3.1 COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO**

**Situación base:** El área cuenta con personal calificado y entrenado para que ejerza las labores de planificación, dirección, control y ejecución de los trabajos o servicios encomendados.

- a) De los 14 funcionarios de la Dirección de Admisión y Registro Curricular, se indica que sólo uno de ellos no cumple con la formación de acuerdo a la descripción del cargo, y se declara que otro por el hecho de ser un nuevo integrante de la DARC no cumple con la suficiente experiencia. El Director indica que falta el siguiente personal:
  - i. Área de Admisión, un "Encargado de Admisión" y un "Asistente Administrativo",
  - ii. Área Curricular, un "Encargado del Archivo" y un "Encargado de Tramitación de Titulaciones", lo que permitiría que todos los encargados atiendan a cualquier alumno, pues en la actualidad están segmentados por carrera,
  - iii. Área Informática, un Profesional Informático lo que permitiría autonomía para emitir informes y utilizar en plenitud los recursos informáticos.
  
- b) La Dirección de Admisión y Registro Curricular cuenta con un profesional con menos de 2 años de experiencia.

#### **5.3.2 SELECCIÓN DE PERSONAL**

**Situación base:** El área selecciona y mantiene motivado al personal adecuado, lo que les permita mejorar su productividad.

- a) El Director en la entrevista indica los pasos para la selección y evaluación del personal, demostrando un buen conocimiento del proceso.
  
- b) Cada vez que ha ingresado un funcionario a la DARC, empieza a trabajar por archivos y registros, con el fin que tome conocimiento de toda la información que se trabaja; sin embargo, no existe un programa formal de inducción para el nuevo personal.



### 5.3.3 FORMACIÓN

**Situación base:** El área tiene establecido un sistema de formación del personal.

- a) Si, los funcionarios de la Dirección realizan capacitaciones establecidas por la Institución de acuerdo a lo entregado por el área de Capacitación de Recursos Humanos, se puede evidenciar que entre los años 2014 y 2015 participaron 7 funcionarios de la DARC en 9 distintos cursos.
- b) El Director no recibe la información de los cursos realizados por su personal, como por ejemplo, el estado de asistencia o la nota de evaluación de los funcionarios.
- c) El Director indica que no tiene carpetas con la información de las capacitaciones de los funcionarios, indica que todo debe estar centralizado en RR.HH.
- d) Generalmente no se evalúa la eficacia de las capacitaciones.
- e) El Director indica que hace participar a su personal en capacitaciones, ya sean internos o externos a la institución, siempre y cuando exista recursos para estos.

### 5.3.4 MOTIVACIÓN

**Situación base:** En la unidad se tiene conciencia de la importancia de la calidad y se emprende acciones y campañas para seguir promocionando su importancia al personal.

- a) El Director de Admisión y Registro Curricular indica que sólo a veces realiza seguimiento de los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, esto debido a la dinámica de trabajo que se presenta en la Dirección, por lo que se reacciona en casos de desviaciones. Por otra parte, el Director indica en el formulario 5.3.4 que sí se realiza un plan de mejoras de la Dirección; sin embargo, esto se logró evidenciar.

### 5.3.5 LA PERSONA Y SU INTERACCIÓN

**Situación base:** El área considera los factores relacionados con las destrezas humanas y la interacción de las personas, tanto al interior de la unidad como con su entorno.

- a) El Director declara que existe innovación en la dirección, por ejemplo, se hace uso del Dropbox para el respaldo y uso de la información (reglamento, informes de titulados, planilla de datos de FORSOL, etc), lo cual es compartido con los funcionarios de la Dirección.

- b) El Director menciona que no hay problemas en la predisposición de sus funcionarios a la solicitud de tareas. Sin embargo, cuesta más hacer los cambios para mejorar el sistema cuando los funcionarios llevan años trabajando, como es el caso de dos muy buenos funcionarios.
- c) No se evidencia un mecanismo para garantizar el cumplimiento de los requerimientos convenidos, por ejemplo las solicitudes de estudiantes por medio de Formulario de Solicitudes.
- d) Si, existe trabajo en equipo de acuerdo a lo declarado por el Director de Admisión y Registro Curricular, hay una reunión semanal para conocer las actividades operacionales; sin embargo, no se evidencia registro de esto.
- e) Son pocas las funciones que delega el Director, aunque en algunas ocasiones ha intentado delegar funciones a un profesional de la Dirección, pero no ha dado respuestas como se requiere.

### **5.3.6 INFRAESTRUCTURA**

#### **5.3.6.1 CONOCIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA**

**Situación base:** El área determina la necesidad de infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

- a) Respecto a la infraestructura, el Director indica que cuentan con baños en buenas condiciones, bodegas y espacio de cocina; a pesar que no todos los funcionarios cuentan con su módulo de trabajo, y no hay conformidad respecto a las condiciones de escritorios y sillas, puesto que las renovaciones de muebles están asociadas a los datos de baja en la Dirección de Desarrollo Estudiantil.  
El Director indica que se realizó informe con estado de infraestructura, e información del personal, aproximadamente en el año 2014, con el fin de mejorar la Dirección; sin embargo, a la fecha no se ha realizado mejoras. No se evidencia Informe.
- b) No se cuenta con un programa de renovación y mantención de la infraestructura de la Dirección.

### 5.3.6.2 EQUIPOS

**Situación base:** Los equipos y su mantenimiento son adecuados para la función especificada en la prestación de los servicios solicitados.

- a) La Dirección cuenta con computadores e impresoras para funcionarios, pero no se cuenta con disco externo para el respaldo de la información. El proyector de la DARC está en malas condiciones, además no se cuenta con un registro que describa las condiciones de los equipos de la Dirección, solamente existe un inventario de los equipos nuevos, pero no de los antiguos.
- b) No se cuenta con fichas de mantención de equipos.
- c) No se realiza mantenimiento preventivo de los equipos, solamente se llama a la unidad de TIC de informática cuando el equipo tiene problemas.

### 5.3.7 AMBIENTE DE TRABAJO

**Situación base:** El área analiza las condiciones ambientales que puedan afectar a la realización del servicio y garantiza que el proceso se desarrolle dentro de parámetros que garanticen la conformidad del mismo.

- a) Las respuestas del formulario 5.3.7 asociadas al ambiente de trabajo en la dirección son positivas, cuentan con buena iluminación, agradable flujo de aire, se mantiene limpio y ordenado, solamente se desconoce la realización de pausas activas que realiza la institución.
- b) El evaluador observa comodidad y espacios entre los puestos de trabajo, los que además cuentan con suficiente iluminación.

## 5.4 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### 5.4.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

**Situación base:** La unidad debe planificar y desarrollar los procesos para la realización del producto.

- a) Se evidencia requisitos establecidos en sus normas gestión de procesos, pero el Director indica que los procesos de admisión no se encuentran actualizados, ya que observa que están más enfocados a los procesos del DEMRE, por lo que los requisitos no corresponden, entre estos la entrega de información de postulaciones a

universidades a través de sistemas computacionales por parte del DEMRE, resultados de postulaciones de acuerdo a antecedentes y examen rendidos por postulantes.

- b) La Dirección indica que tiene establecido los procesos, procedimientos y recursos para la realización de solicitudes, pero se debe actualizar los procesos de admisión.
- c) No hay evidencia del uso de criterios de aceptación para todos los servicios prestados por la DARC. Cada vez que se genera una solicitud al DARC de un estudiante, la deben agregar al informe personal (vida curricular del estudiante), además se le envía al respectivo Jefe de Carrera para su opinión.  
Se pregunta al Director: ¿Cómo se entera el Jefe de Carrera que el estudiante está eliminado o se retiró de su carrera?. Respuesta del Director: Por medio de Portal de Carrera, ya que tiene la misma información que existe en el SIMBAD, pero no está de la forma como “estudiantes eliminados”.
- d) La Dirección evidencia el cumplimiento de los requisitos por medio del Formulario de Solicitud (FORSOL), los Encargados de Carreras reciben las solicitudes y luego evalúan si cumplen o no cumplen los requisitos.

#### **5.4.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

**Situación base:** Los requisitos específicos manifestados por el usuario interno y/o externo, tanto técnicos y administrativos como de entrega de información, se documentan a través de solicitudes formales; orden de servicio, oficios, para asegurar así el compromiso y conocimiento de la unidad y el usuario.

- a) El FORSOL es el medio de recepción para conocer los requisitos de los estudiantes, indica el numeral del reglamento, el tipo de solicitud, observaciones, entre otros.
- b) La Dirección considera como requisitos legales para la realización de sus servicios, el Reglamento General del Estudiante.
- c) No se evidencia un mecanismo para que el estudiante y la DARC establezcan acuerdos. Solamente se menciona que para los casos de solicitud que no aparecen en el FORSOL, en este mismo registro existe una opción para agregar solicitudes fuera de reglamentación, las cuales el encargado de carrera debe analizar para luego dar respuesta.

### 5.4.3 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

**Situación Base:** El área define las responsabilidades para con los usuarios en lo que respecta a comunicados de sus servicios, a la mejora de estos, a la medición de su satisfacción, a la gestión de reuniones o encuestas para la detección de necesidades o quejas.

- a) La Dirección indica que actualmente no informa sobre el servicio que prestan, anteriormente sí se realizaba la buena práctica de entregar una inducción a los estudiantes y Jefes de Carreras.
- b) A pesar de que el Director indica que tiene un libro para uso de sugerencias y reclamos, como medio de recepción, a la fecha no ha sido implementado.
- c) El canal más efectivo de comunicación con el usuario es la atención personalizada por módulo de carreras, entre 09 a 14 hrs y de 15 a 16 hrs.

### 5.4.4 COMPRAS

#### 5.4.4.1 ADQUISICIONES, INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS INSUMOS DE ENTRADA

**Situación base:** El proceso de adquisiciones del área tiene bien definidos los insumos /servicios a adquirir y comunica claramente al suministrador afectado y verifica en la recepción/utilización del mismo el cumplimiento de dichos requisitos

- a) Existe claridad sobre los requisitos de insumos de la Dirección, pero no se evidencia documentos con las necesidades mencionadas por el Director.
- b) El Director indica que no se han presentado casos de no cumplimiento de requisitos de los insumos, por lo que no sabría dar respuesta a algún tipo de acción.
- c) Se indica que existen registros que evidencian la comunicación con el proveedor, pero en el momento de la evaluación no se logró observar ningún caso.

### 5.4.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Situación base:** La unidad planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas

- a) Se entiende por planificación del servicio, aquella en la que los Encargados de Carreras tengan un horario de atención, y un horario para analizar y ejecutar algunas de las solicitudes de los estudiantes. El Director agrega que no existe la figura de Encargado o

Jefe de Curricular o de Admisión como para planificar el servicio, por lo que el Director trabaja directamente con cada Encargado de Carrera, los que son aproximadamente 14, ellos están dedicados todos los días exclusivamente a la atención de los estudiantes.

- b) En relación a la revisión y aprobación de los procesos de servicios, el Director indica que firma cada documento de requerimiento o solicitud enviada por los Encargados de Carreras.

#### **5.4.6 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO (Trazabilidad).**

**Situación base:** El área mantiene sistemas y medios adecuados de identificación, a través de toda la realización del servicio.

- a) Se indica que la entrada del servicio se identifica por medio del FORSOL, el cual tiene un número correlativo, pero no se encuentra sistematizado, el Director desconoce el número de solicitudes realizadas por año.
- b) No existe una metodología para identificar el estado o etapa del servicio, solamente se hace mención del uso de planillas Excel, pero se hace complicada la búsqueda.
- c) No existe una metodología para identificar el cierre del servicio.

#### **5.4.7 BIENES DEL USUARIOS**

**Situación base:** El área cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control.

- a) Se observa que no hay claridad en la identificación de los bienes del usuario. Se indica que tanto la información del estudiante como la del Jefe de Carrera se encuentra en el SIMBAD, pero se debe identificar la información necesaria para ser protegida.
- b) La información del estudiante nuevo la verifica el DEMRE, la de los estudiantes con ingreso especial se ingresa y verifica manualmente por ficha de matrícula, pero en algunas ocasiones la información no es del todo validada.
- c) No se encuentran definidas las acciones en caso de pérdida o deterioro del bien.

## 5.4.8 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

### 5.4.8.1 ALMACENES Y MANTENCIÓN

**Situación base:** La unidad dispone de espacios proporcionados para la preservación del producto (información) y evitar su deterioro, durante el proceso interno y la entrega al destino.

- a) La Dirección cuenta con espacio físico (Estantería móvil) y digital para el respaldo de la información.
- b) El Director hace mención que existe el cargo de Encargado de Archivo, pero no ha sido contratado, actualmente cada Encargado de Carrera es responsable de archivar la documentación, indica que no se ha documentado la metodología de almacenamiento de la información.

## 5.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 5.5.1 MONITOREO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

**Situación base:** La unidad realiza el seguimiento de los servicios que presta con la finalidad de detectar las desviaciones respecto de los estándares existentes y corregir sus debilidades.

- a) El Director indica que para el caso del proceso de postulación se lleva la medición de los últimos 3 años. Para el caso del proceso de matrícula se realiza el monitoreo usando el sistema respecto del número de matriculados, y del número de vacantes que se van llenando, pero no se tiene, por ejemplo, el número de alumnos con toma de asignatura o número de profesores que hacen cierre de actas, esta información se debe solicitar a la Dirección de Informática. Por otro lado, internamente como Dirección no se evidencia medición del número de FORSOL que realizan los funcionarios de la DARC.
- b) La Dirección indica que se debe evaluar qué tipo de indicadores se podrían considerar en la DARC, por ejemplo, número de solicitudes realizadas v/s las cerradas, tiempo de respuestas, porcentaje de satisfacción del estudiante; sin embargo, a la fecha no se evidencia levantamiento de indicadores de procesos.
- c) A la fecha no se ha medido la satisfacción del estudiante, o de los Jefes de Carrera, entre otros.

### 5.5.2 AUDITORIA INTERNA

**Situación base:** La unidad realiza en forma programada revisiones de sus actividades para comprobar que son acordes con alguna norma de referencia.

- a) La primera auditoria interna ISO 9001, se realizó el 09 de septiembre del 2015, iniciando la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la DARC.
- b) En la auditoria interna ISO se encontraron 6 hallazgos entre No Conformidades y Observaciones, de las cuales a la fecha no se evidencia levantamiento de acciones.

### 5.5.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

**Situación base:** La unidad dispone de procedimientos que incluyan la asignación de responsabilidad y de autoridad para proceder en casos de detección de entrega de servicios fuera de los requerimientos.

- a) El Director tiene conocimiento del Servicio no Conforme, debido que recepcionó uno desde Secretaría General por mal entendido en códigos de carreras correspondiente al Centro de Carreras Técnicas.
- b) La Dirección, junto con el apoyo de un Profesional de la DGAI, dieron respuesta -en base- al documento obligatorio de Servicio No Conforme, que se encuentra en la intranet del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.
- c) Se realizó el análisis de causa raíz con el equipo de la DARC y el profesional de la DGAI, en el que se concluyó que la Secretaría General no fue informada de los acuerdos entre la DARC y el Centro de Carreras Técnicas (CCT).
- d) A la fecha no se han levantado las acciones de mejoras.



### III. CONCLUSIONES

---

La Dirección de Admisión y Registro Curricular dio por finalizada su etapa de planificación del Sistema de Gestión Interno de la Calidad, dando por iniciado su implementación en el segundo semestre del 2015 con una auditoría interna ISO 9001. Debido a algunos cambios en la Dirección, se debe actualizar la documentación relacionada con los procesos de Admisión y oficializar el manual de gestión de los procesos.

A pesar de que se mantiene la información académica de los estudiantes y los Jefes de Carrera en SIMBAD, cada vez que la DARC requiere elaborar un reporte o realizar estadísticas, se debe estar solicitando las bases de datos a la Dirección de Informática. Falta un responsable de la información en la DARC, con acceso directo al dato para su análisis y elaboración de reportes.

La Dirección hace mención que cada viernes se realizan reuniones de coordinación y revisión del estado de las actividades de la semana, además de temas relacionados al Sistema de Gestión Interno de la Calidad, pero se debe establecer y fortalecer los lineamientos, entre estos, misión, objetivos, plan de trabajo anual y su seguimiento.

Se destaca el Formulario de Solicitud (FORSOL) elaborado en la DARC, el cual identifica los puntos del Reglamento del Estudiante y tipo de solicitud, con el fin de agilizar la ayuda al estudiante, pero no se encuentra sistematizado como para levantar la información respecto del número de solicitudes realizadas por mes, semestre o año, las solicitudes que se repiten con más frecuencia, el estado que se encuentra cada una de ellas (cerradas, abiertas).

Anteriormente existía la buena práctica de realizar la inducción de temas relacionados al apoyo que presta la DARC, práctica que se perdió con el tiempo, se debe fortalecer la comunicación con el estudiante y los Jefes de carreras.

## IV. PLANES DE MEJORAS

Unidad de Mejora: SGC/ Responsabilidad	
<b>Descripción del Problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los documentos elaborados por el SGC en los procesos de Admisión se encuentran focalizados a los procesos del DEMRE.</li> <li>• La DARC depende de la DIRINF para analizar la información y emitir reportes.</li> <li>• El SIMBAD en varias ocasiones durante el semestre borra las asignaturas sin pre-requisitos de los estudiantes, por lo que cada vez que ocurre se debe ingresar esta información a mano.</li> <li>• Se indica que la misión de la DARC no satisface los lineamientos requeridos.</li> <li>• No se evidencia un plan de trabajo anual, objetivos medibles y seguimiento de estos.</li> <li>• El presupuesto no es suficiente para la mejora de la Dirección, pero no se evidencia un informe con evaluación de resultados.</li> <li>• No existe un análisis de las oportunidades, amenazas, buenas prácticas de otras universidades respecto a los procesos de Admisión y Registro Curricular.</li> </ul> <p>Sobre Datos del DARC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un desconocimiento sobre los responsables de los datos: Quién registra, modifica, elimina, solicita, informa, controla, protege, respalda y valida. Y por lo tanto, no es posible hacer un seguimiento y realizar un control de estos procesos.</li> <li>• Para los casos de las demoras en la apertura y cierre de las actas de notas, se han traspasado las responsabilidades de los Jefes de Carrera a la Dirección de Admisión y Registro Curricular de manera unilateral.</li> <li>• No se logró identificar los responsables de la codificación y el registro de los programas y carreras de la Institución en los sistemas informáticos.</li> </ul>
<b>Causas que provocan el problema</b>	
<b>Objetivo a conseguir</b>	
<b>Acciones de Mejora</b>	

<b>Beneficios Esperados</b>	
-----------------------------	--

<b>Unidad de Mejora: SGC/ Gestión de los Recursos</b>	
---	--

<b>Descripción del Problema</b>	
---------------------------------	--

- Se indica que un funcionario de la DARC no cumple con la formación de acuerdo a la descripción del cargo y uno no cumple con la experiencia de acuerdo a la descripción del cargo.
- El Director de Admisión y Registro Curricular indica que falta personal en Admisión "Encargado de Admisión" y "Asistente Administrativo". En Curricular falta el "Encargado del Archivos" y un "Encargado de Tramitación de Titulaciones" y por último un Profesional Informático lo que permitiría autonomía para emitir informes y efectuar utilización de los recursos informáticos.
- No existe un programa de inducción para los funcionarios de la DARC, estudiantes y Jefes de Carrera.
- No se mantiene registro de estado de infraestructura, equipos y ambiente de trabajo.
- No se evidencia un plan de mejoras en Dirección.

Sobre los datos DARC:

- Se indica que no se realizan capacitaciones relacionada a la información relevante de la institución, indicadores de su gestión, lugar que se pueda visualizar la información, conceptos como SIES, entre otros.
- No se encuentra definido un criterio entre encargados de carrera que indique la manera de respaldar la información del estudiante y su seguimiento, se evidencia información en SIMBAD, carpeta física y Dropbox.
- Se necesita realiza capacitación respecto a conceptos de bases de datos, cargas masivas, uso y mantenimiento de Excel (planilla seguimiento de formularios de solicitud).

<b>Causas que provocan el problema</b>	
--	--

<b>Objetivo a conseguir</b>	
-----------------------------	--

<b>Acciones de Mejora</b>	
---------------------------	--

<b>Beneficios Esperados</b>	
-----------------------------	--

**Unidad de Mejora: SGC/ Realización del Servicio**

<b>Descripción del Problema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta actualizar los requisitos de los procesos de admisión.</li><li>• El Portal de Carrera no le indica al Jefe de Carrera cuando el estudiante es eliminado o se retira de la Institución.</li><li>• El Portal de Carrera no tiene un reporte general por carrera o programa.</li><li>• No se ha implementado un sistema de reclamos y sugerencias.</li><li>• No está establecida formalmente la planificación del servicio en la DARC.</li><li>• El FORSOL tiene número correlativo, pero este no se encuentra sistematizado, por lo que no se puede identificar el estado y cierre de estos.</li><li>• Falta identificar, verificar y dar acciones en caso de pérdida los bienes del usuario (información del estudiante y Jefes de Carreras).</li><li>• Falta un encargado de archivo y documentar la metodología de almacenamiento de la información.</li></ul> <p>Sobre Datos DARC:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se desconoce la existencia de un esquema o diagrama que permita identificar de manera simple y clara, el flujo de datos Institucionales entre las entidades internas y externas, relacionadas con la Dirección de Admisión y Registro Curricular.</li></ul>
<b>Causas que provocan el problema</b>	
<b>Objetivo a conseguir</b>	
<b>Acciones de Mejora</b>	
<b>Beneficios Esperados</b>	

**Unidad de Mejora: SGC/ Medición, Análisis y Mejora**

<b>Descripción del Problema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No se han establecido los procesos para su control, medición y monitoreo.</li><li>• Falta establecer indicadores para el control de los procesos.</li><li>• No se ha realizado medición de satisfacción del estudiante, jefe de carreras y otros.</li><li>• No se han levantado las acciones correctivas de última auditoría interna realizada el 09-09-2015.</li><li>• No se han levantado las acciones de Servicio no Conforme.</li></ul>
<b>Causas que provocan el problema</b>	
<b>Objetivo a conseguir</b>	
<b>Acciones de Mejora</b>	
<b>Beneficios Esperados</b>	