

# MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

---

**UNIVERSIDAD MIGUEL DE CERVANTES**



**2018**

## ÍNDICE

<b>1. FUNDAMENTOS DEL MODELO</b>	<b>3</b>
<b>2. MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	<b>5</b>
2.1. El Ciclo de la Calidad	6
2.2. Acerca del Aseguramiento Interno de la Calidad	12
2.3. Acerca de la Implementación del Aseguramiento Interno de la Calidad	14
<b>5. GLOSARIO</b>	<b>25</b>

## 1. FUNDAMENTOS DEL MODELO

El pilar fundamental para satisfacer las necesidades de las actuales sociedades del conocimiento<sup>1</sup> son los sistemas educacionales de calidad, enmarcados por modelos de gestión de calidad que aseguren los procesos de mejora continua.

En la literatura relacionada a la calidad existen un gran número de definiciones sobre los conceptos de calidad en educación y sus métodos evaluativos, todas se centran en el desarrollo integral de las personas, en la equidad y en la educación continua a través de la vida, con el fin de lograr una mejor calidad de vida y, por otra parte, lograr el desarrollo sostenible de las naciones.

De acuerdo con la Misión, Visión, Propósitos<sup>2</sup> y Ejes Estratégicos contenidos en el Plan General de Desarrollo, en adelante PGD, y a la Política de Calidad de la Universidad Miguel de Cervantes, en adelante UMC o Universidad, el Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la UMC se articula en la base de satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, que permita adaptarse a los cambios debido a la globalización, a los avances en las tecnologías y a las exigencias cada vez mayores de los estudiantes.

Este Modelo se operacionaliza en base al Ciclo de la Calidad de Edward Deming y se estructura en procesos principales o clave y subprocesos con un enfoque sistémico de acuerdo con la estructura organizacional de la Universidad. Además, la actualización del Modelo de la UMC contempla los cambios en la nueva normativa externa (Ley N° 21.091 de Educación Superior).

Además, este modelo se estructura de acuerdo con los cinco ejes estratégicos en el PGD, que son: docencia de pregrado, docencia postgrado e investigación, gestión institucional,

---

<sup>1</sup> La noción de sociedad del conocimiento (knowledge society) surgió hacia finales de los años 90 y es empleada particularmente en medios académicos como alternativa de algunos frente al concepto de sociedad de la información. Particularmente, la UNESCO, ha adoptado el término sociedad del conocimiento, o su variante sociedades del saber, dentro de sus políticas institucionales.

<sup>2</sup> Descritos en la Política de Aseguramiento de la Calidad - UMC

vinculación con el medio y aseguramiento de la calidad (eje transversal), los cuales se describen como:

1. Docencia de Pregrado. Entregar una formación profesional de calidad e integral a los estudiantes, fortalecido con un plan de acompañamiento académico y un Modelo Educativo acorde a las características de los alumnos. Todo esto, sostenido con un cuerpo académico calificado y comprometido con el proyecto institucional.
2. Gestión institucional. Contar con una estructura organizacional y de gobierno adecuada, con capacidad estratégica que permita mantener la sustentabilidad del proyecto institucional, apoyar la toma de decisiones con información oportuna y confiable y promoviendo una mejora continua de los procesos de gestión.
3. Vinculación con el medio. Desarrollar la vinculación con el medio mediante la interacción con la sociedad a partir de la concepción humanista y cristiana, buscando una retroalimentación recíproca con personas, comunidades o grupos de interés con que se relaciona y el proyecto institucional de la Universidad.
4. Docencia postgrado e investigación. Promover la formación postgracial y la investigación y los estudios aplicados en áreas disciplinares de la Universidad, con especial énfasis en Educación y en modalidad a distancia, consolidando su oferta académica en este nivel, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de la Misión Institucional.
5. Aseguramiento de la calidad. Fortalecer la cultura y mecanismos de Aseguramiento de Calidad de la Universidad en todas las áreas y procesos, a través de la planificación (operacional), control de gestión, autoevaluación y mejora continua en el marco de la Misión y Proyecto Institucional.

Por otra parte, es necesario tener presente, que un factor importante para la adecuada implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad depende del real compromiso e involucramiento de las autoridades superiores y de toda la comunidad UMC.

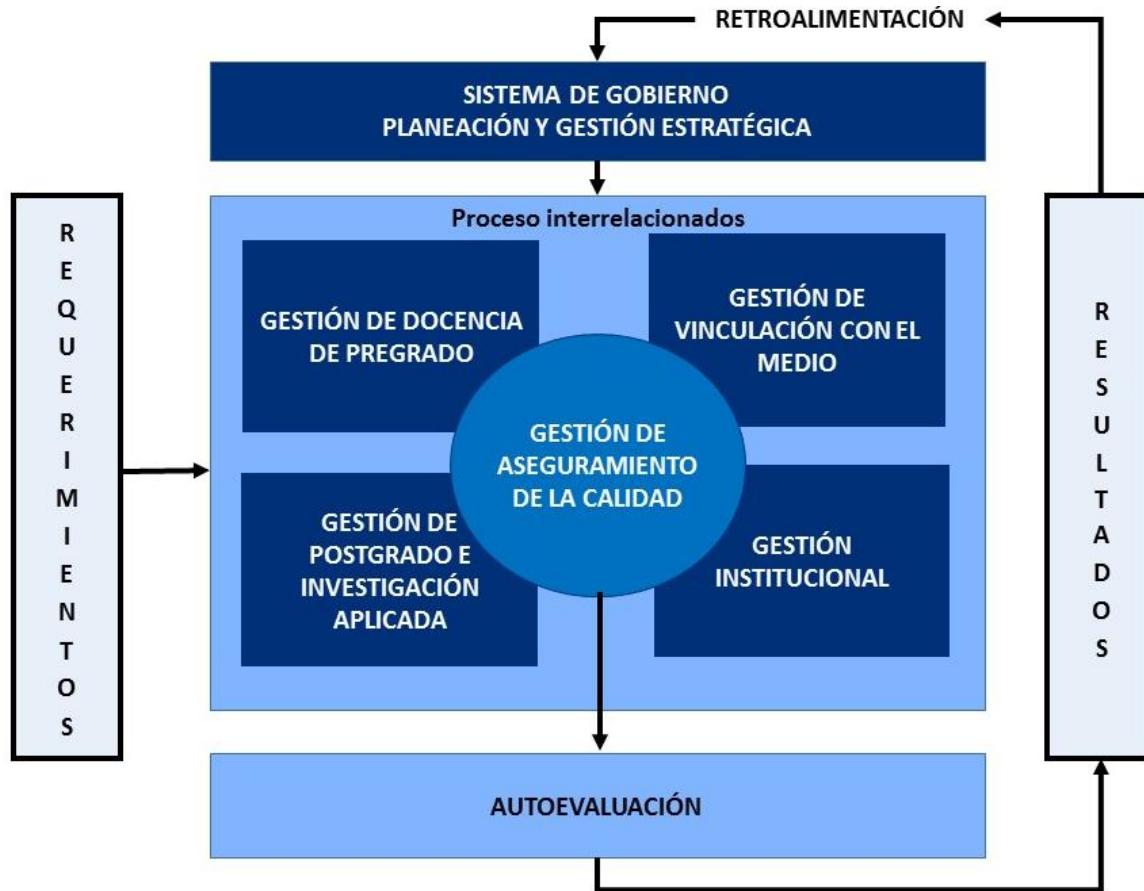
## 2. MODELO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El Modelo de Aseguramiento de la calidad considera la gestión del conjunto de cuatro procesos principales y la metodología del Ciclo de Deming, que es la forma de operacionalizar el Aseguramiento de la Calidad en los procesos. Como se podrá observar en la figura siguiente, se ha incluido el Aseguramiento de la Calidad también como un proceso pero, en este caso, transversal a todo el ámbito institucional.

Los procesos principales asociados a los propósitos institucionales y al PGD son los siguientes: docencia de pregrado, gestión institucional, vinculación con el medio y docencia postgrado e investigación. El Aseguramiento Interno de la Calidad, tiene un tratamiento diferente, por ser transversal.

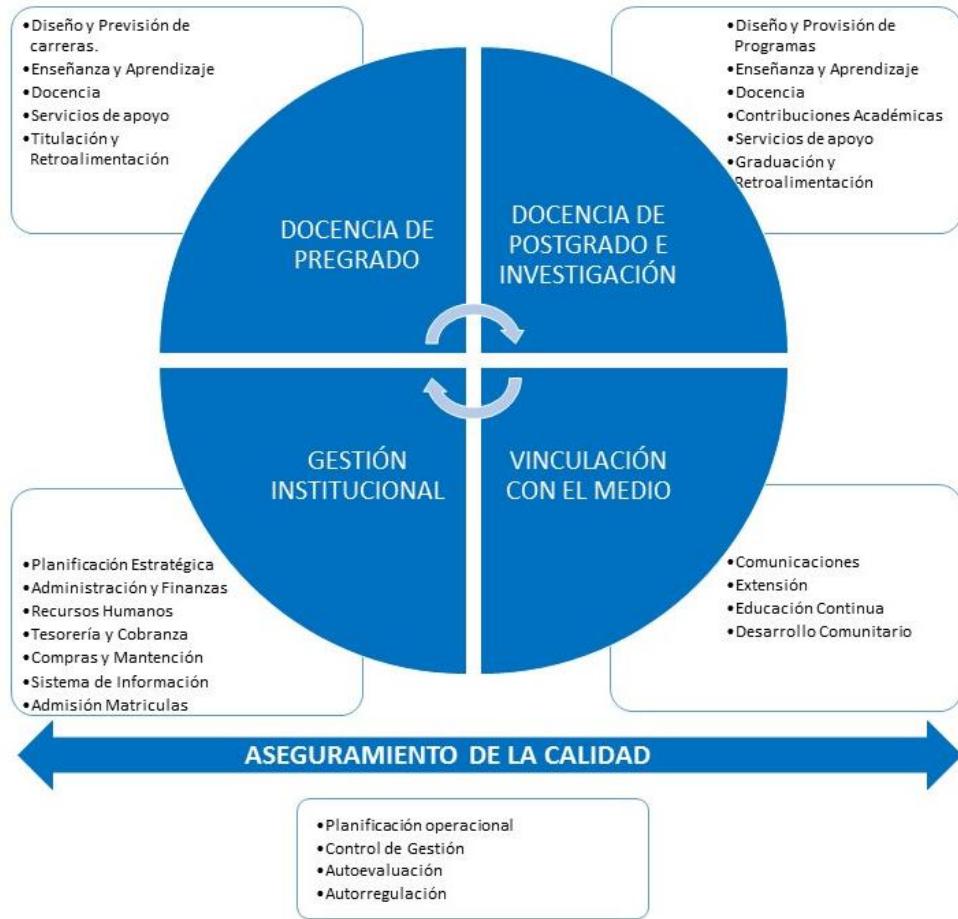
Cada proceso se formaliza, estandariza y regula a través políticas, reglamentos, procedimientos e instructivos que sistematizan su ejecución, control de gestión, medición de los resultados y su evaluación de desempeño.

Figura N° 1: Modelo de Aseguramiento de la Calidad, UMC



La siguiente figura presenta el conjunto de subprocesos que forman parte de cada uno de los procesos principales.

Figura N° 2: Procesos Principales y Subprocesos, UMC



## 2.1. El Ciclo de la Calidad

El Ciclo de la Calidad (E. Deming) considera cuatro fases básicas que interactúan entre sí, en un proceso permanente y sistemático. Ellas son: la planificación, desarrollo, verificación y acción o ajustar).

Figura N° 3: Ciclo de Calidad, E. Deming.



El presente Modelo de Aseguramiento de la Calidad de la UMC utiliza el ciclo de la calidad, de vasta aplicación en el ámbito internacional y sigue los estándares y patrones de la Norma ISO 9001 para definir los procesos principales o claves y su interdependencia con sus correspondientes normativas y procedimientos. Es necesario destacar, además, que este tipo de trabajo no afecta las características propias de la Universidad, la autonomía y libertad académica.

A continuación, las fases del ciclo de la calidad:

**1. Planificación:** esta fase se subdivide en cuatro pasos:

- Declarar de los objetivos estratégicos a lograr.
- Determinar la situación actual, realizando un diagnóstico que defina los problemas a resolver y las áreas de mejora, priorizadas en orden de importancia (resultados de la autoevaluación).
- Definir las acciones de mejora, necesarias para pasar de la situación actual a la situación deseada (metas y objetivos definidos).
- Establecer el Plan General de Desarrollo o sus actualizaciones (plan estratégico).

- Establecer planes operativos, Plan Institucional Anual, en adelante PIA, el cual se desprende del PGD y en los Planes Operativos Anuales de cada unidad en particular, en adelante POA.

Para cumplir con los propósitos institucionales se consideran un conjunto de mecanismos de regulación, tales como políticas, reglamentación, procedimientos, objetivos y/o lineamientos estratégicos para alcanzar los resultados esperados. Las metas se relacionan con los resultados esperados en las partes interesadas. Dichos resultados deben ser medibles y estar relacionados de manera coherente con los propósitos institucionales y el PGD de la Universidad.

El proceso de planificación institucional (estratégico y operacional) se encuentra formalizado a través de un procedimiento, en el cual se describen las diferentes acciones a realizar en esta fase.

**2. Desarrollo (ejecutar).** En esta fase se ejecutan los procesos planificados, vale decir, corresponde a la implementación de la solución planificada tal como se diseñó, estableciendo también los mecanismos para evaluar los progresos y efectuar los ajustes necesarios.

Los procesos se refieren a todas aquellas actividades propias de una unidad que dan como resultado un producto o servicio. Todo proceso principal definido en el Modelo se encuentra formalizado y documentado, es decir debe estar mapeado, de manera de poder conocer las actividades que lo componen y la interacción entre los diferentes procesos.

Los procesos deben ser consistentes con los propósitos institucionales y coherentes con las actividades, recursos y organización necesarios para lograr los resultados esperados. Todo proceso debe ser capaz de mantenerse en el tiempo, a pesar de los cambios organizacionales o jerárquicos que puedan presentarse dentro de la Universidad.

En esta fase se efectúa el seguimiento y control sistemático de los diferentes procesos por parte de las autoridades correspondientes y por estamentos colegiados.

De acuerdo con la fase de planificación, tanto las acciones estratégicas como el avance en el PIA es controlado por el Comité de Autoevaluación Institucional y la gestión institucional (administrativa-financiera) es supervisada por el Comité Ejecutivo. Con respecto a la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), esta es controlada por el Comité de Aseguramiento de la Calidad y la VRA supervisa los POA de las carreras de pregrado y postgrado. Por otra parte, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad lleva el control sobre el cumplimiento de los criterios de evaluación en las diferentes unidades de la Universidad. Cabe destacar que en esta fase también pueden participar otros cuerpos colegiados, tales como el Consejo Académico y la Junta Directiva, de acuerdo con los procesos en curso.

Cabe señalar que el control de gestión de las acciones y tareas específicas definidas en la fase de planificación son llevadas a cabo por los correspondientes responsables, tales como las vicerrectorías, direcciones de unidades y por las direcciones de escuelas y programas definidas en el correspondiente procedimiento.

**3. Verificación (evaluación de resultados).** En esta fase se comparan los resultados obtenidos en relación con los resultados esperados, esto es, se pretende comprobar si lo que se planificó se cumplió efectivamente respecto a lo esperado. La verificación se lleva a cabo cuando se tienen los resultados parciales (primer semestre) y finales (al término del año).

La evaluación de resultados consiste en el proceso de seguimiento de la información resultante de los procesos y los efectos en las partes interesadas. Implica establecer métodos de obtención, validación y procesamiento de los datos mediante evidencias.

El sistema de seguimiento interno como externo cuenta con mecanismos de medición y registros permanentes de variables, evidencias y/o indicadores y otros datos asociados a los resultados.

Los resultados se definen a través de un conjunto de evidencias que permiten guiar el desempeño de la unidad, particularmente en la perspectiva de la mejora continua.

El sistema de registro establece los métodos apropiados para recopilar y asegurar la disponibilidad de los datos e información que se requieran durante la aplicación de cada uno de los componentes del Ciclo de la Calidad de la UMC.

La evaluación corresponde a la comparación entre los resultados expresados en los propósitos y los resultados realmente logrados, mediante un análisis crítico de cada uno de ellos. La evaluación puede ser tanto interna (autoevaluación) como externa (evaluación). Los procesos evaluativos deben dar origen a un aprendizaje institucional sistemático.

Los indicadores que especifican la calidad reflejan aquello a lo que la unidad aspira en un ámbito específico en un periodo determinado (metas). Implican aplicar referentes internos o nacionales utilizados en materia de calidad. Finalmente, se deben comparar los resultados de la evaluación con un nivel de referencia o con un nivel de calidad que se quiera lograr.

También en esta fase se consideran las fuentes de conocimiento y experticias necesarias para evaluar, diseñar y aplicar planes de mejora. De ellas se pueden mencionar todas las partes interesadas (estudiantes, académicos, egresados/titulados/graduados, empleadores, administrativos, empresas, sector gubernamental, entre otros) o grupos de interés (aportes de unidades técnicas de apoyo con Centros e Institutos de la UMC relacionadas con la vinculación con el medio, académicos especialistas, referentes aportados por redes y expertos, proyectos, etc.).

Para llevar a cabo esta fase, se cuenta con procedimientos e indicadores clave para efectuar las mediciones correspondientes, incluyendo la retroalimentación de diferentes grupos de interés. También, se debe monitorear los indicadores de otras casas de estudio y del mercado con fuentes de comparación que aporta DESIM.

En esta fase se realizan dos autoevaluaciones anuales, una al término del primer semestre con el fin de detectar posibles desviaciones o detectar acciones que pueden ser críticas, y la segunda al término del segundo semestre, en la cual se analizan los resultados anuales obtenidos. Ambas autoevaluaciones originan informes de

autoevaluación de cada unidad y se realizan jornadas de autoevaluación participativas, con el fin de socializar las acciones críticas que pueden afectar el logro de las metas y objetivos, aplicando acciones correctivas durante el proceso y al término propuestas de planes de mejora.

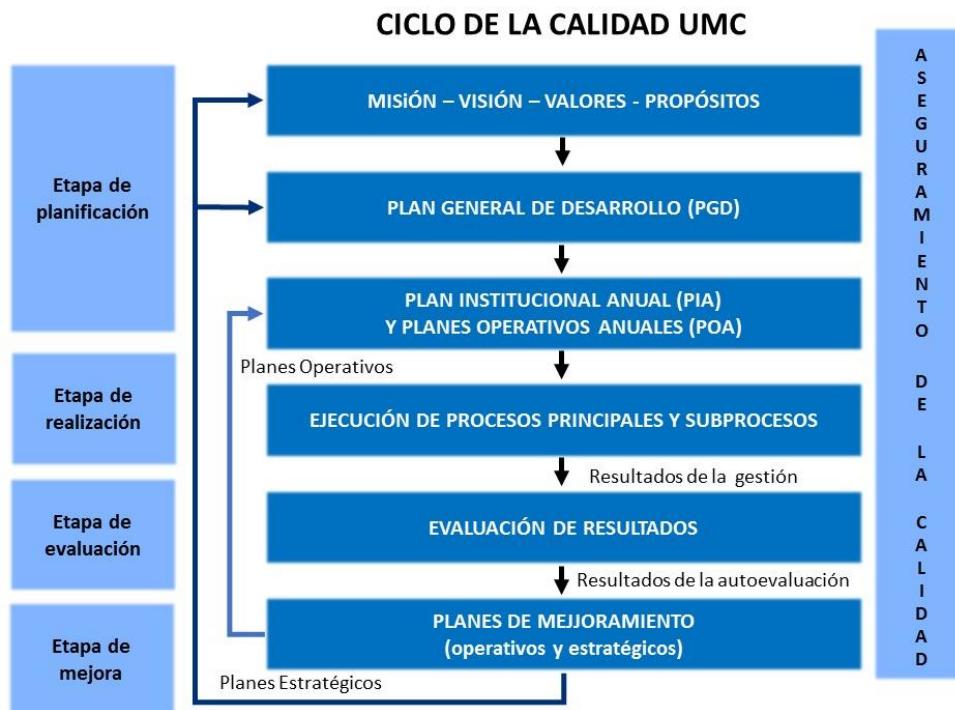
**4. Acción (ajustar).** De acuerdo con los resultados obtenidos en la fase de autoevaluación, se efectúan los ajustes y replantean las acciones para obtener los beneficios esperados. Si los resultados esperados se lograron, se deben sistematizar y estandarizar los procedimientos para asegurar en el tiempo los buenos resultados; en caso contrario, se deben plantear acciones de mejora que se desarrollarán para incrementar la calidad de una unidad o para mejorar su efectividad. Las aplicaciones sucesivas de planes de mejora dan origen a lo que se denomina mejoramiento continuo.

Los planes de mejora utilizan un formato o guía de elaboración que incluya a lo menos: a cuál objetivo estratégico se encuentra asociado, descripción de la mejora, acciones a realizar, responsable, plazos, evidencia y/o indicador y costo asociado, si correspondiera. Los planes de mejora deben ser viables, es decir deben ser sustentados técnica y económicamente.

Para cada una de las fases del Ciclo de la Calidad se establecen y mantienen registros (evidencias) que se produzcan de las actividades, de modo que se garantice la disponibilidad de información contenida en el Sistema de Información Centralizado (SIC)

El término de este proceso se realiza una Jornada de Programación (Consejo Académico Ampliado) en la cual se presentan las principales acciones a llevar a cabo en el año curso, las cuales integrarán los PIA y POAs. Posteriormente, se efectúa el monitoreo del plan, estableciendo el control de gestión integral y efectuando el seguimiento en la ejecución de las actividades de mejoramiento.

Figura N° 4: Ciclo de Calidad, UMC



## 2.2. Acerca del Aseguramiento Interno de la Calidad

El aseguramiento interno de la calidad es transversal a toda la Universidad, siendo un principio del actuar como parte de la cultura organizacional, mediante el compromiso e involucramiento de las autoridades superiores, el rol de comunidad interna, así como también de los diferentes grupos de interés. Dicho proceso se encuentra sustentado de políticas, normativas y procedimientos institucionales.

La normativa que rige a la Universidad y al comportamiento del sistema de gobierno se encuentra definida en el Estatuto de la Corporación y en el Reglamento Orgánico. Además, como parte de la gestión institucional se encuentra la realización y actualización permanente de la planificación estratégica, que se plasma en el Plan General de Desarrollo (PGD). La planificación estratégica establece el conjunto de políticas de desarrollo institucional, normativas y procedimientos que rigen a la Universidad y controlan la disponibilidad de recursos (materiales y financieros) e información necesaria

para responder a los requerimientos de la gestión institucional, que aseguren el cumplimiento del proyecto de la Universidad. Esta planificación considera definir y mantener actualizada la misión, la visión, propósitos institucionales, las políticas, los objetivos y/o lineamientos estratégicos (PGD) para alcanzar los resultados esperados. Por otra parte, genera los planes de desarrollo de la institución desde el punto de vista financiero.

La operacionalización del PGD se basa en la Política y el Modelo de Aseguramiento de la Calidad, que busca la adecuada gestión institucional y académica, adaptándose a los requerimientos internos y externos alineados a la Misión, Visión y Propósitos Institucionales. De acuerdo con el PGD, se definen los planes operativos anuales (PIA y POAs) los cuales son centralizados para su seguimiento y control a través del sistema informático.

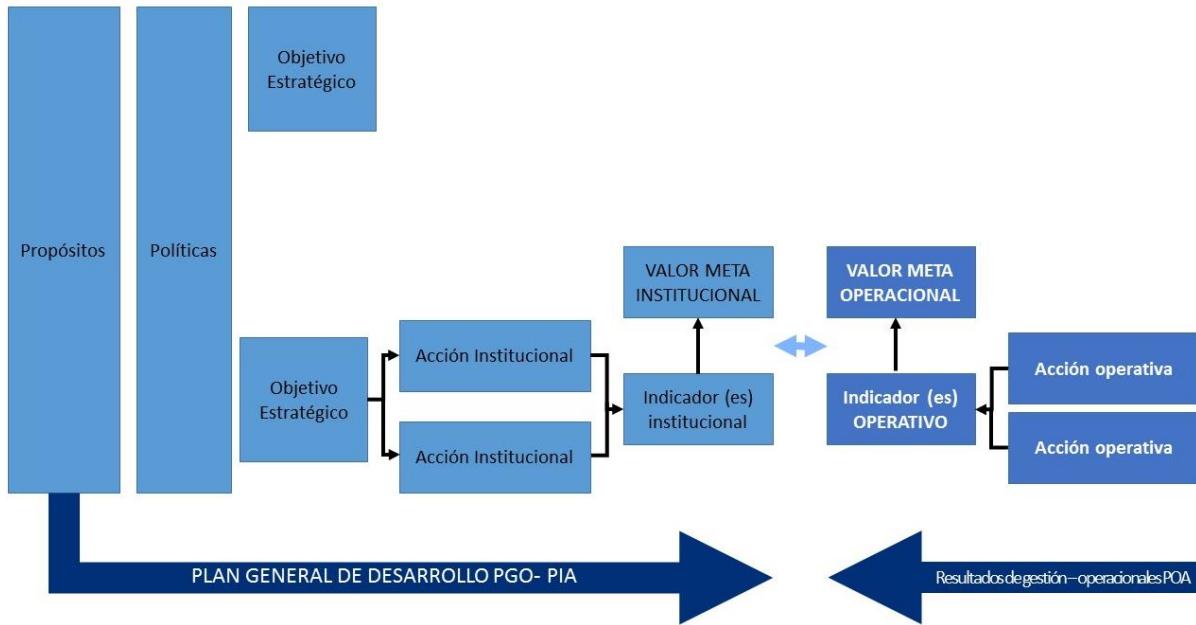
Por ser el aseguramiento de la calidad transversal, todas las áreas de la Universidad son responsables de la correcta implementación del modelo (direcciones y cuerpos colegiados), proporcionando información oportuna, confiable y estructurada para apoyar la toma de decisiones y contribuir a la mejora continua de los procesos.

Por otra parte, el modelo contempla el control de la gestión que permite por medio de la información generada periódicamente conocer lo que está ocurriendo en las diferentes áreas, cuya finalidad es impactar (rectificar) y permitir el logro de las metas y los objetivos planteados.

El control de la gestión debe ser ejecutado por diferentes instancias como son las vicerrectorías, direcciones de escuela y programas, Comité de Aseguramiento de la Calidad (supervisa la ejecución de los POA) y Comité de Autoevaluación Institucional (supervisa la ejecución del PIA).

Dicho subprocesso debe contar con los mecanismos formales, información oportuna e indicadores para controlar cada proceso.

**Figura N° 5:** Estructura de seguimiento de PIA y POA,



Finalmente, la autoevaluación y autorregulación es un proceso de reflexión con el fin de comprender y explicar el nivel que ha alcanzado la institución, consolidando sus fortalezas, como también, determinar acciones para superar debilidades y amenazas.

Dicho subproceso debe contar con los mecanismos formales, información oportuna e indicadores para medir cada proceso.

La Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) es, en términos reguladores y técnicos, la encargada de implementar y sustentar el Modelo de Calidad de la UMC en conjunto con el Comité de Aseguramiento de la Calidad.

### 2.3. Acerca de la implementación del Aseguramiento Interno de la Calidad

El Modelo de Aseguramiento de la Calidad se implementa en todos los procesos de la institución. Los procesos y subprocesos, descritos anteriormente, se relacionan de forma congruente de modo de asegurar la calidad en cada uno de ellos y poder así lograr el desafío que implica asegurar integradamente la calidad institucional de acuerdo con la Misión y Visión institucional.

El proceso de mejora continua se asocia, por definición, a ciclos funcionales propios de las unidades que son objeto del aseguramiento de la calidad. Los diferentes procesos de la Universidad se dan en términos generales en ciclos semestrales o anuales.

Los procesos clave como subprocesos se sustentan en mecanismos de aseguramiento de la calidad, tales como:

- Políticas.
- Modelo Educativo, Modelo de Vinculación con el Medio y Modelo de Aseguramiento de la Calidad.
- Reglamentos (en casos que corresponda).
- Procedimientos e instructivos.
- Cuerpos colegiados.
- Sistema Informático.

A continuación se describen los procesos principales y los subprocesos que los componen.

## 1. Docencia de Pregrado

Los procesos de docencia de pregrado se estructuran en cinco subprocesos: Diseño y Provisión de Carreras, Enseñanza y Aprendizaje, Docencia, Servicios de Apoyo a los Estudiantes, Titulación y Retroalimentación.

Dichos subprocesos son regulados y controlados por la Vicerrectoría Académica (VRA) con el apoyo de las Direcciones de Escuela, del Consejo Docente, Consejo Académico y Comité Ejecutivo.

### 1.1. *Diseño y Provisión de Carreras*

La Provisión de Carreras se establece a través de un procedimiento formal, el cual establece las actividades para que todas las carreras de pregrado sean diseñadas, actualizadas o cerradas en concordancia con la Misión, Visión y Modelo Educativo de la UMC.

El proceso tiene estandarizada la creación de nuevas carreras y/o las modificaciones de las vigentes (planes y programas de estudio), asegurando el equilibrio entre los aspectos académicos, profesionales y de desarrollo personal de los estudiantes siendo homogéneos entre jornadas.

Dicho proceso también debe abarcar el cierre o suspensión temporal de la matrícula de las carreras, dados los resultados obtenidos y/o por factores del medio externo hasta el cierre definitivo de una carrera.

### 1.2. *Enseñanza y Aprendizaje*

En el ámbito educativo el concepto de calidad adquiere una relevancia extraordinaria por cuanto el centro del proceso educativo es el estudiante, como lo estipula la Política de Aseguramiento de la Calidad.

De allí que el concepto de calidad como transformación esté asociado a la generación de cambios sustanciales en la vida del estudiante, cambios que incrementan su comprensión del mundo circundante y de un área o disciplina determinada. Esto, en síntesis, significa agregar valor a la experiencia de la persona, como estudiante o participante en el proceso transformador de la educación.

El proceso de enseñanza y aprendizaje es definido como la actividad sistemática de planificación, desarrollo y evaluación de la enseñanza y aprendizaje y otras actividades relacionadas con la generación, construcción y difusión del conocimiento en un área o disciplina determinada mediante actividades de extensión, de vinculación con el medio y de estudios aplicados a la docencia (centralizados a los postgrados) en coherencia con el Modelo Educativo de la UMC.

El proceso de enseñanza y aprendizaje se inicia desde que la persona adquiere la condición de estudiante regular hasta que se titula y/o gradúa de una carrera. Dicho proceso es ejecutado y controlado por las respectivas direcciones de escuela y supervisado por la VRA y la Dirección de Docencia.

### 1.3. *Docencia*

La excelencia académica radica en la calidad, la competencia, el compromiso, la motivación de los docentes y su actividad profesional. El papel del docente es indispensable como facilitador del aprendizaje en condiciones de equidad y dignidad, propiciando el desarrollo integral del estudiante en coherencia con la Misión, Visión, Valores y Modelo Educativo de la UMC.

El actor fundamental para garantizar los propósitos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos en el ámbito de la docencia es el cuerpo académico. Dadas estas premisas, y la relevancia que tienen los docentes en la formación de las personas, la Universidad debe contar con una serie de mecanismos formales para dotar a sus carreras de un cuerpo docente de calidad, comprometidos con los estudiantes y con la UMC. Para ello se cuenta con políticas, reglamentos y procedimientos formales para la selección, contratación, categorización, evaluación y perfeccionamiento (pedagógico y disciplinar) del cuerpo docente de la Universidad.

### 1.4. *Servicios de Apoyo a los Estudiantes*

Este subprocesso considera a todas las áreas que brindan al estudiante el apoyo necesario para lograr en forma satisfactoria su permanencia y resultados como estudiante regular. Los servicios que abarca este proceso son: Biblioteca (física y virtual), Registro Académico de Títulos y Grados, Soporte tecnológico (Informática), Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), Sistema Atención Integral (SAI) y ayudas económicas internas como becas y créditos solidarios (VRAF).

Estas áreas cuentan con reglamentación y procedimientos que regulan su accionar.

### 1.5. *Proceso de Titulación y Retroalimentación*

La titulación representa el resultado del proceso sistemático de enseñanza aprendizaje que da cuenta de identidad, conocimientos, valores y formas de actuar de acuerdo con el Modelo Educativo de la UMC.

El subprocesso de titulación/graduación se establece a través de normativas y reglamentos formales de las carreras.

Por otra parte, como resultados del subprocesso de titulación o graduación se incorpora la retroalimentación a los procesos formativos. Para ello se definen acciones con titulados y empleadores, que ejecutan principalmente las respectivas escuelas. Además, se cuenta con mecanismos de aplicación de encuestas que midan el grado de satisfacción de los procesos formativos entregados, empleabilidad, evaluación sobre el perfil de egreso de cada carrera y aspectos relacionados con actividades de educación continua.

## 2. Gestión Institucional

Por gestión institucional se entiende el conjunto de políticas y mecanismos de planificación estratégica y organización de la gestión de recursos – humanos, materiales, y financieros – de la institución, en función de los propósitos y objetivos estratégicos declarados. Incluye los mecanismos necesarios para asegurar la estabilidad y viabilidad institucional.

La Gestión Institucional es responsabilidad de la Vicerrectoría de Administración y Finanzas, se encuentra conformada por los subprocessos de Planificación Estratégica, Admisión, Contabilidad y Finanzas, Recursos Humanos, Cobranzas, Tesorería, Compras y Mantención e Informática (trasversal a todos los procesos).

### 2.1. *Planificación Estratégica*

Tal como fue explicado anteriormente, la planificación estratégica debe considerar definir y/o mantener actualizada la misión, la visión, propósitos institucionales, las políticas, los objetivos y/o lineamientos estratégicos que conforman el PGD, para alcanzar los resultados esperados. Por otra parte, genera los planes de desarrollo de la institución desde el punto de vista financiero. Dicha planificación debe ser aprobada por instancias colegiadas y finalmente por la Junta Directiva.

## 2.2. *Admisión*

Este subprocesso entrega al público en general, información sobre la oferta académica de la Universidad y orienta a los postulantes tanto en temas académicos como de financiamiento, becas y créditos internos. Concluye cuando el postulante adquiere la condición de estudiante regular. Además, a este subprocesso le corresponde diseñar y gestionar las distintas actividades contempladas en una campaña de marketing tradicional y de marketing digital estratégico.

## 2.3. *Administración y Finanzas*

Este subprocesso, en términos generales, mantiene el sistema de información contable y financiero de la Universidad, generando presupuestos anuales y el control sobre la ejecución presupuestaria, y generación de balances y emite los correspondientes reportes del área.

## 2.4. *Recursos Humanos (Personal)*

Este subprocesso, aplica las normas y procedimientos que en materia de administración de personal señala el Código del Trabajo y demás disposiciones legales aplicables vigentes. Administra el reclutamiento, selección, remuneraciones, administración general, desarrollo y desvinculación del personal. Gestiona el sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores e implementa las actividades de capacitación de acuerdo con el plan institucional.

## 2.5. *Compras y Mantención.*

Este subprocesso se encarga del registro y control de proveedores, y los procesos de compras y adquisiciones, control de inventario y mantención de los bienes muebles e inmuebles de la universidad.

## 2.6. *Tesorería y Cobranza*

Este subprocesso se encarga de la gestión de cobranzas, administra el registro de deudores, ingreso de recaudación y manejo de caja diaria.

## 2.7. *Informática*

Informática es un proceso transversal que presta servicios a todas las áreas y unidades de la Universidad, en lo que respecta a la mantenición y actualización del equipamiento, desarrollo y mantenimiento del software y efectuar los correspondientes respaldos de las bases de datos y servidores.

## 3. Vinculación con el Medio

La vinculación con el medio establece los nexos que estima de acuerdo con su ámbito de interés o áreas de influencia, con la finalidad de posibilitar el desarrollo y actualización académica y cumplir con los objetivos institucionales, considerada como una función necesaria para el cumplimiento de la Misión, Visión, Propósitos y el proyecto Institucional.

Los cuatro subprocessos relacionados con la vinculación con el medio son: comunicaciones (internas y externas), extensión, educación continua y desarrollo comunitario. La planificación, ejecución y evaluación de dichos subprocessos le corresponden a la Vicerrectoría de Comunicaciones y Vinculación con el Medio (VRCVM).

Cada subprocesso cuenta con políticas, procedimientos y medición de resultados que permiten medir el logro de los objetivos del área.

### 3.1. *Comunicaciones*

La UMC asume la comunicación, como parte de la vinculación con el medio (comunicación externa) y en otra parte como un elemento esencial de las redes comunicacionales al interior de la Universidad. La comunicación es el conjunto articulado de intercambio de información que coadyuva al crecimiento de las personas y a la formación de comunidad enmarcado en un código ético y de valores coherentes con su Misión y Visión.

### 3.2. *Extensión*

La UMC ha constituido Institutos y Centros de Estudio, que en gran medida desarrollan la política de extensión, vinculan a la Universidad con su medio de interés, coadyuvan al cumplimiento de la tarea académica y a que ésta responda a las exigencias actuales de la sociedad. Los Institutos y Centros dependen orgánicamente de la VRCVM. Cada Instituto y Centro de Estudio cuenta con un Consejo Académico donde participan expertos y profesionales destacados del ámbito de trabajo de cada uno integrados a los procesos formativos de la Universidad.

Adicionalmente, las escuelas trabajan coordinadamente con la VRCVM en actividades de extensión desarrolladas por éstas como parte de la vinculación con el medio de las carreras y programas.

### 3.3. *Educación Continua*

En la UMC considera a la Educación Continua como elemento esencial de la vinculación con el medio. En ella se incluyen programas académicos que permitan actualizar la formación de las personas y que conducen a algún tipo de certificación. Los programas que comprende son postítulos, diplomados y cursos de capacitación que cuenten con certificación. Los programas de Educación Continua son de responsabilidad de la VRCVM y pueden ser realizados por las unidades académicas de la Universidad, los Centros de Estudios y los Institutos o directamente por la VRCVM, con excepción de los Magíster.

### 3.4. *Desarrollo comunitario*

La UMC organiza actividades especiales, tendientes a promover comunidades que son de especial interés institucional. Expresando su vocación pública, trabajando con comunidades para aportar al desarrollo de la sociedad en su conjunto y a la formación integral de los estudiantes.

## 4. Docencia de Postgrado e Investigación

El proceso de docencia de postgrado e investigación se estructura en los siguientes subprocesos: Diseño y Provisión de Programas, Enseñanza y Aprendizaje de Postgrado, Docencia de Postgrado, Servicios de Apoyo a los Estudiantes, Graduación y Retroalimentación e investigación.

Estos subprocesos son regulados y controlados por la Vicerrectoría Académica (VRA), la Dirección de Postgrado e Investigación (DPI) con el apoyo del Consejo Consultivo de Postgrado, del Consejo Docente, Consejo Académico y Comité Ejecutivo.

### 4.1. *Diseño y Provisión Programas*

La Provisión de Programas se establece a través de un procedimiento formal, el cual establece las actividades para que todos los programas sean diseñados, ya sea en modalidad presencial o virtual, reestructuradas o cerradas en concordancia con la Misión, Visión y Modelo Educativo de la UMC.

Dicho subproceso también abarca el cierre o suspensión temporal de la matrícula de un programa, dados los resultados obtenidos y/o por factores del medio externo hasta el cierre definitivo de un programa.

#### 4.2. *Enseñanza y Aprendizaje de Postgrado*

En el ámbito educativo el concepto de calidad adquiere una relevancia extraordinaria por cuanto el objeto central del proceso educativo es el estudiante presencial o en modalidad no presencial.

Es definido como la actividad sistemática de planificación, desarrollo y evaluación de los procesos de enseñanza, con la generación, construcción y difusión del conocimiento en un área o disciplina determinada.

El proceso de enseñanza y aprendizaje se inicia desde que la persona adquiere la condición de estudiante regular (presencial o virtual) hasta que se gradúa de un programa.

#### 4.3. *Docencia de postgrado*

El papel del docente es indispensable como facilitador del aprendizaje en condiciones de equidad, propiciando el desarrollo y perfeccionamiento del estudiante.

La Universidad cuenta con una serie de mecanismos formales para dotar a sus programas de un cuerpo docente de calidad, con las competencias requeridas para impartir programas de postgrado. Para ello cuenta con reglamentos y procedimientos formales para la selección, contratación, categorización, evaluación y perfeccionamiento (pedagógico y disciplinar) de los núcleos correspondientes.

#### 4.4. *Servicios de Apoyo a los Estudiantes*

Este subprocesso contempla a todas las áreas que brindan al estudiante el apoyo necesario durante la permanencia en un programa. En el caso de modalidad virtual los servicios son de Biblioteca Digital, Registro Académico de Títulos y Grados, Soporte Tecnológico (Informática y plataforma), entre otros.

Estas áreas cuentan con reglamentación y procedimientos que regulan su accionar.

#### 4.5. *Proceso de Graduación y Retroalimentación*

La graduación de un programa representa el resultado del proceso de enseñanza aprendizaje acuerdo a las características del programa profesional y del Modelo Educativo de la UMC.

Dicho subproceso se establece a través de normativas y reglamentos formales de los programas. Por otra parte, se incorpora la retroalimentación de los graduados a través de la aplicación de encuestas.

#### 4.6. *Investigación*

El subproceso de investigación se encuentra a cargo en la DPI, la cual planifica y centraliza y publica las contribuciones efectuadas por los académicos de la UMC o contribuciones efectuadas mediante alianzas con académicos externos u otras instituciones.

El Plan de Fomento de la Investigación Aplicada, consta de cuatro acciones específicas, a saber: Fomento a las publicaciones, Contribuciones Académicas, Adscripción a Publicaciones Indizadas y Fondo Concursable de Investigación UMC.

## GLOSARIO

- **Aprendizaje (Institucional):** asegurar que la experiencia permita la maduración de capacidades institucionales.
- **Aseguramiento de la Calidad:** conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de la calidad, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos para la calidad. Proceso de aplicaciones sucesivas del Ciclo de Calidad.
- **Autorregulación:** se refiere a aquella capacidad que dispone una entidad, asociación, organización o institución de regularse a sí misma en base a un monitoreo y control voluntarios que tendrá lugar desde sus propias instalaciones y recursos.
- **Ciclo de Calidad:** conjunto de cuatro componentes cuya acción permite optimizar el mejoramiento continuo de las unidades. Esta técnica también se la conoce como Ciclo PDCA, por las siglas en inglés de los cuatro pasos cíclicos que la componen: Plan (Planear), Do (Hacer), Check (Verificar) y Act (Actuar).
- **Indicador:** es la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios u objetivos, puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades.
- **Proceso:** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (la norma ISO 9000:2005).
- **Propósitos:** expresiones de los resultados esperados de un proceso.