

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-07
Revisión y mejora continua	

Control de versiones		
Versión	Descripción	Fecha
0	Documentación enviada a ANECA	30/10/2023
1	Actualización de proceso y fluograma. Revisión de redacción y ajustes.	15/09/2024

Responsable proceso:	Revisión:	Aprobación:
Firmado: Fecha:	Firmado: Fecha:	Firmado: Fecha:

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-07
Revisión y mejora continua	

Tabla de contenido

1. Objeto	3
2. Alcance	3
3. Definiciones	3
4. Documentación de referencia	3
5. Responsabilidades	4
6. Descripción del proceso	4
6.1. Informe Anual del SAIC	5
6.2. Actualización de documentación del SAIC	5
6.3. Medidas correctivas ante no conformidades	6
7. Flujograma	7
8. Registros	8

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-07
Revisión y mejora continua	

1. Objeto

El presente documento tiene por objeto establecer el modo por el cual las facultades revisan de forma continua y sistemática los procesos que forman parte del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) para identificar potenciales mejoras.

2. Alcance

Este documento describe la revisión y mejora continua de los procesos de las facultades involucradas y del SAIC, incluyendo sus indicadores, documentos y registros.

3. Definiciones

A continuación se definen conceptos que son manejados en el presente documento, a fin de evitar confusión con los términos que se manejan en la universidad.

- Mejora continua: el conjunto de actividades cíclicas, dirigidas a mejorar la capacidad de la Universidad y sus facultades a la hora de cumplir los requisitos para llevar a cabo los procesos del SAIC.
- No conformidad mayor: es aquella en la que no se obtiene evidencia de algo que el proceso dice que se hace o cuando esta evidencia es insuficiente o inadecuada, por lo que compromete de forma grave, o puede llegar a hacerlo, el logro de los objetivos de Calidad.
- No conformidad menor: es aquella que supone una desviación leve de lo establecido en el SAIC, es decir, se aportan evidencias de la existencia de contenidos en la documentación que describen el proceso, pero no se ajustan en su totalidad, no están correctamente definidos o no se ejecutan de manera sistemática.

4. Documentación de referencia

- Manual de la Calidad
- PE-01 Definir y establecer la política y objetivos de calidad
- PC-10 Auditoría Interna
- PC-11 Gestión de la documentación del SAIC

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Proceso PC-07 Versión: 1
Revisión y mejora continua	

5. Responsabilidades

En la Tabla 1 se describen las responsabilidades de los diferentes grupos de interés en los procedimientos incluídos en este documento.

Tabla 1. Responsabilidades asociadas a la Revisión y mejora continua

Roles	Responsabilidad
Unidad de Calidad	Entidad encargada de redactar el Informe Anual del SAIC, así como de recopilar la información cuantitativa y cualitativa de las dependencias de la Universidad que participan en los procesos del sistema para incluirlas en dicho informe. También, se encarga de hacer revisión de los documentos del SAIC (procesos, indicadores y registros). En el caso de presentarse una no conformidad de índole mayor debe elaborar un plan de mejora junto a la dependencia que corresponda.
Comité de Calidad	Se encarga de revisar el borrador del Informe Anual del SAIC elaborado por la Unidad de Calidad y de los planes de mejora producto de una no conformidad, bien sea, mayor o menor, le compete hacer modificaciones, correcciones y ajustes a dichos documentos.
Consejo Universitario	Aprueba los planes de mejora y el Informe Anual del SAIC previamente revisados por el Comité de Calidad.
Responsable de Calidad	Es el encargado de reportar a la Unidad de Calidad sobre no conformidades surgidas en las facultades involucradas y elabora el respectivo plan de mejora en caso de ser de índole mayor, de no serlo, lleva a cabo las medidas correctivas junto al personal de la Facultad. También, es el responsable de hacer llegar a la Unidad de Calidad los resultados de la gestión de la Facultad en materia de Calidad para incluir en el Informe Anual del SAIC.

6. Descripción del proceso

El proceso de mejora continua empieza con la definición de los objetivos para el año académico y modificaciones de documentación producto de los resultados de la gestión del año anterior, en base a las nuevas directrices, las facultades y dependencias universitarias que forman parte del SAIC, ejecutan cada una de las actividades descritas en los diferentes procesos, como los son la prestación de servicios y toda la operación académica, haciendo sus respectivos cálculos en la medición de indicadores y resguardo de registros. Durante este periodo de ejecución, la Unidad de Calidad debe mantenerse

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-07
Revisión y mejora continua	

comunicada con el Responsable de Calidad para brindar apoyo o consulta de ser necesario, y para supervisar que los procedimientos se estén ejecutando correctamente.

Según lo descrito en el proceso *PC-10 Auditorías Internas*, periódicamente, las dependencias de la Universidad que forman parte del SAIC deben someterse a un proceso de auditoría interna. A su vez, mediante el Informe Anual de SAIC se recogen y presentan todos los resultados de cálculos de indicadores, registros generados, planes de mejora propuestos y soluciones ante no conformidades surgidas durante la gestión; la información presentada en este informe es la principal fuente de insumos para la planificación del siguiente año académico. A continuación se describen con mayor detalle los procedimientos de mayor relevancia para este proceso.

6.1. Informe Anual del SAIC

La Unidad de Calidad debe redactar el Informe Anual del SAIC donde se recopilen los resultados obtenidos de la gestión de calidad durante un año académico, eso incluye: resultados de indicadores, auditorías y encuestas a los grupos de interés, registros generados, objetivos alcanzados, plan de mejora continua y propuesta de objetivos para el nuevo año; un borrador del informe es elaborado con el apoyo de las dependencias incluídas en el SAIC y el responsable de calidad de cada facultad. Posteriormente, dicho documento es revisado por el Comité de Calidad antes de ser presentado ante el Consejo Universitario para ser aprobado. Una vez se obtiene respuesta positiva del Consejo Universitario, la Unidad de Calidad debe contactar con las dependencias de la Universidad involucradas en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad para notificarles sobre los nuevos objetivos y el plan de mejora. El procedimiento a seguir para la elaboración de este informe está representado en la Figura 1.

6.2. Actualización de documentación del SAIC

Cada tres (3) años o cuando ocurran cambios significativos en la Universidad o en las facultades involucradas que afecten los procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), se realizará una revisión de los indicadores, registros y documentación del SAIC. Para llevar a cabo este proceso, la Unidad de Calidad debe ponerse en contacto con las dependencias involucradas de la Universidad y el Responsable de Calidad de cada facultad para que le informen si ha habido algún cambio relevante que está enmarcado en el SAIC.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-07
Revisión y mejora continua	

Dichos cambios son analizados por la Unidad de Calidad y la información suministrada es incluida en el Informe Anual del SAIC, donde se deben evidenciar los cambios hechos a cada documento, indicadores y registro que competa, este es revisado por el Comité de Calidad para luego ser presentado ante el Consejo Universitario para que se aprueben las correcciones a la documentación del SAIC con la información actualizada.

6.3. Medidas correctivas ante no conformidades

Las no conformidades emitidas producto de una Auditoría Interna son reportadas a la Unidad de Calidad por el Responsable de Calidad de la Facultad involucrada o por un representante de la dependencia donde haya ocurrido la no conformidad, en caso de que no se origine de la Facultad cuando estas son de alto impacto para la Universidad, caso contrario, la dependencia responsable se hace cargo de solventar la problemática. De ser no conformidades de índole mayor, las medidas correctivas son elaboradas por la Unidad de Calidad en colaboración con las dependencias de la Universidad involucradas, las cuales son revisadas en el Comité de Calidad y luego son aprobadas en Consejo Universitario.

El nombre del documento con las medidas correctivas es Plan de mejora, con las directrices allí presentes, las dependencias involucradas colaborarán con la Unidad de Calidad para solventar la no conformidad. Una vez la no conformidad quede resuelta, los resultados de la aplicación del Plan de Mejora y las causas de la no conformidad deben formar parte del Informe Anual del SAIC elaborado por la Unidad de Calidad. La Figura 2 muestra el procedimiento a seguir ante no conformidades.

 Universidad Metropolitana	Revisión: 1 Versión: 1 Proceso PC-07
Revisión y mejora continua	

7. Flujograma

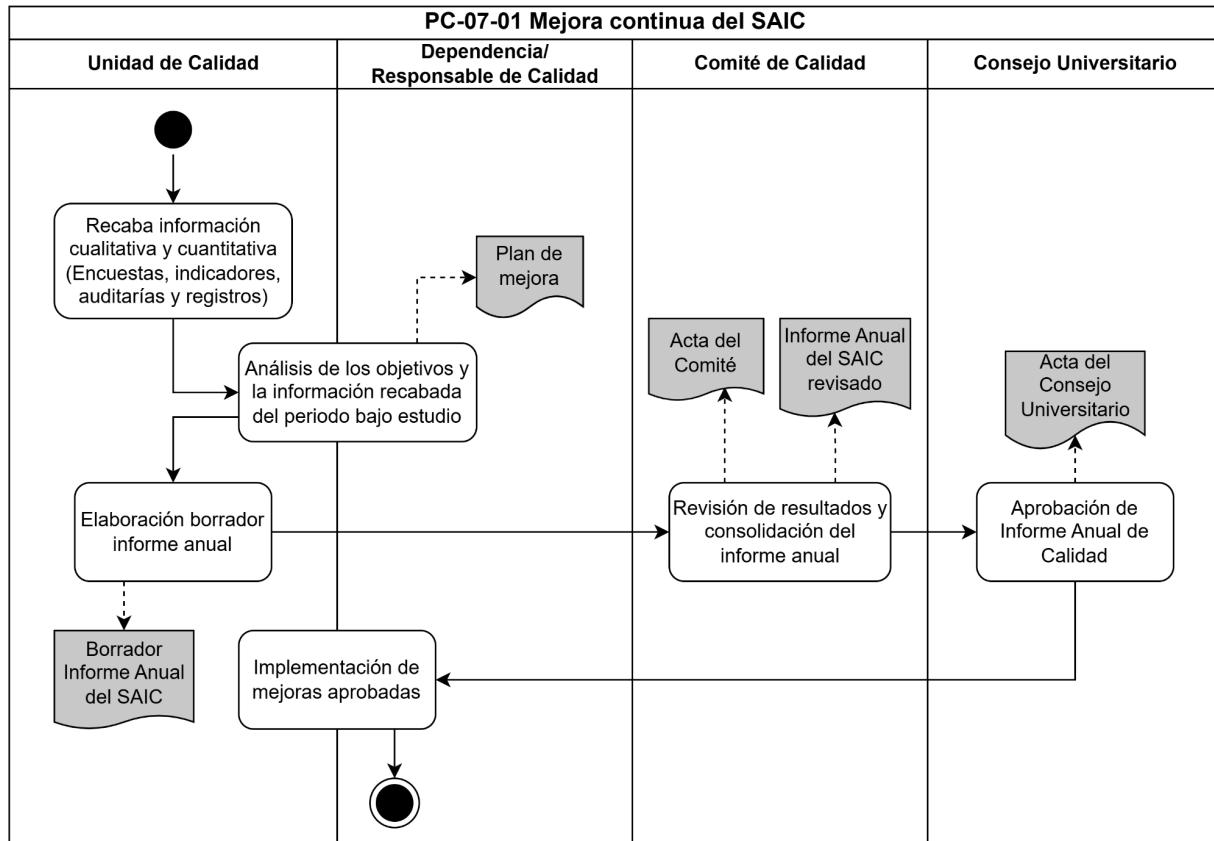


Figura 1. [PC-07-01 Mejora Continua](#)

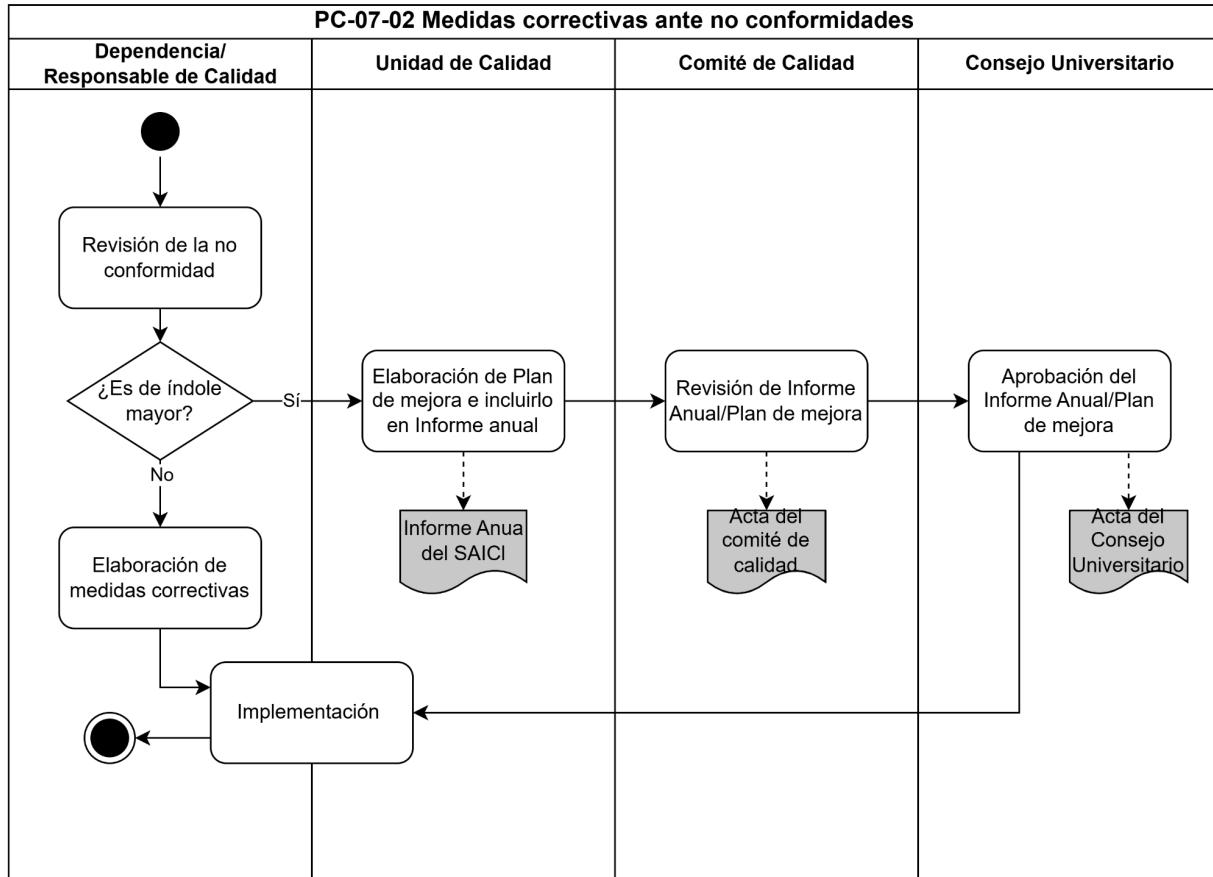
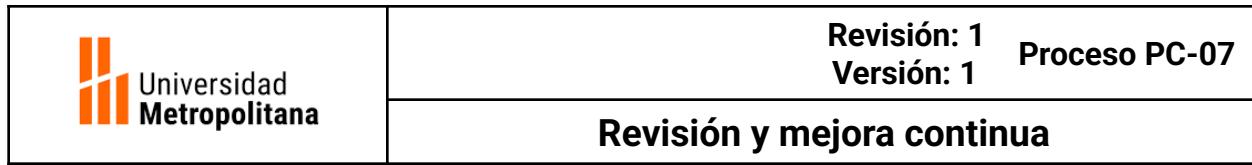


Figura 2. PC-07-02 Medidas correctivas ante no conformidades

8. Registros

Tabla 2. Registros del proceso de Revisión y mejora continua

Registro	Responsable de archivo	Ubicación del registro	Frecuencia	Tiempo de conservación
Informe Anual del SAIC	Unidad de Calidad	Repositorio de la Unidad de Calidad	Anual	Indefinido
Informe Anual	Unidad de Calidad/Responsable de Calidad	Repositorio de la Unidad de Calidad	Anual	Indefinido