

**INFORME DE AVANCE
SEMESTRE 1 2022
ÁREAS ESTRATÉGICAS 2021- 2022
FONDO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2021- 2022**

1. DATOS GENERALES DE LA INICIATIVA

Institución	UTFSM	Código iniciativa	FSM21101
Título iniciativa	Consolidando el compromiso con el aseguramiento y la cultura de la calidad en el quehacer institucional USM.		
Área estratégica del proyecto	Gestión institucional y Aseguramiento de la Calidad		
Acciones comprometidas	Fortalecimiento de los mecanismos y sistema de aseguramiento de la calidad institucional, considerando el mejoramiento de las capacidades de análisis institucional y de evaluación de procesos y resultados para la mejora continua [...]		
Objetivo general	Potenciar el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad USM a nivel de tejido organizacional, consolidando una cultura de la calidad en la comunidad universitaria, y avanzando hacia el cumplimiento de estándares de excelencia en el quehacer institucional.		
Tipo iniciativa – Año convocatoria	Áreas estratégicas - Año 2021	Duración iniciativa	36 meses.
Fecha inicio – término	01/10/2021 - 30/09/2024	Fecha presentación informe	08/07/2022

2. DESCRIPCIÓN DEL ESTADO DE AVANCE DE LOS OBJETIVOS E HITOS.

Repetir la siguiente tabla por cada objetivo específico

Objetivo Específico N° 1				
Asegurar el potenciamiento del Sistema de Aseguramiento interno de la Calidad USM en el quehacer institucional, con énfasis en el ecosistema de investigación-innovación-transferencia tecnológica y emprendimiento, y la vinculación con el medio.				
Hitos OE N° 1	Fecha cumplimiento efectiva ¹	MDV (establecido proyecto) ²	Estado de avance ³	Descripción de avance del hito (máx. de 1000 caracteres por celda)
Hito 1: Plan de comunicaciones del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad USM, elaborado e implementado fase 1. Fecha cumplimiento convenio: 09/2022	09/2022	Anexo 01: OE1_H1_Plan de comunicaciones	No Aplica	<p>No aplica:</p> <p>Se cuenta con un plan de comunicaciones elaborado, en el que se indican objetivos (generales y específicos) y actividades (ver Anexo 01).</p> <p>De las actividades programadas en el plan de comunicaciones, se han realizado las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración de cápsulas audiovisuales (2), las que serán presentadas a la comunidad a partir de julio. ✓ Elaboración de infografías (2), que serán entregadas a los directores de unidades académicas, docentes y administrativas a contar del mes de julio, junto con el documento: Sistema de Aseguramiento de la Calidad y Catálogo de los principales estándares institucionales. ✓ Realización de campaña para motivar respuesta de encuestas de satisfacción USM. ✓ Realización de campaña para difundir la plataforma de evaluación de la calidad de los servicios. ✓ Elaboración de dípticos para directivos, que explican su rol en el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, serán distribuidos a partir de julio. <p>Las actividades que queda por realizar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar a la comunidad, especialmente profesores, video programa SAC.

¹ Considerar la fecha de cumplimiento efectiva del hito o bien la fecha reprogramada en la que se espera cumplir con todas sus actividades.

² Adjuntar los medios de verificación comprometidos en el convenio numerados y ordenados. En los casos excepcionales en que el hito se pueda cumplir con otro MdV adjuntarlo y justificar en quinta columna.

³ Categorías: **Logrado**: hito ha sido cumplido en el último semestre, adjuntando el MdV comprometido en el convenio; **No logrado** (NL): hito no cumplido en el plazo establecido, mostrando retrasos en actividades comprometidas y **No aplica** (NA): no corresponde su evaluación durante el período informado.

				<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y presentar a la comunidad universitaria un conjunto de breves cápsulas audiovisuales. • Presentar el SAC y sus actualizaciones ante los distintos consejos de la Universidad. • Reuniones con centros de alumnos. • Distribución de infografías con los principales elementos del SAC. • Incorporar abstract documento SAC en web institucional, menú Universidad, definiciones estratégicas. • Reuniones con directivos para entregar resultados derivados de la aplicación del SAC y el rol que le compete a cada uno de ellos. • Jornadas de trabajo para fortalecer los mecanismos de aseguramiento de la calidad, la autorregulación y el mejoramiento continuo con los equipos de trabajo de las unidades. <p>En resumen, se ha avanzado de acuerdo a lo esperado, considerando que es una actividad de un año completo.</p>
Hito 2: Plan de comunicaciones del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad USM, elaborado e implementado fase 2 Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.
Hito 3: Plan de comunicaciones del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad USM, elaborado e implementado fase 3 Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.

Hito 4: Primer Levantamiento del nivel de conocimiento y dominio de la comunidad, acerca del sistema de Aseguramiento de la Calidad USM realizado. Fecha cumplimiento convenio: 06/2022	06/2022	Anexo 02: OE1_H4_Conocimiento y dominio de la comunidad, acerca del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad USM.	Logrado	<p>Logrado:</p> <p>Para cumplir con este hito se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño del instrumento de evaluación y se aplicación a través de la plataforma SurveyMonkey. Análisis de resultados y generación de informe. <p>El instrumento y el análisis de los resultados encuentran en documento: Conocimiento y dominio de la comunidad acerca del sistema de Aseguramiento de la Calidad USM (ver anexo 02)</p>
Hito 5: Segundo Levantamiento del nivel de conocimiento y dominio de la comunidad, acerca del sistema de Aseguramiento de la Calidad USM realizado. Fecha cumplimiento convenio: 01/2024	01/2024	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.
Hito 6: Procesos clave del Sistema de Aseguramiento de la Calidad USM, con brechas detectadas. Fecha cumplimiento convenio: 09/2022	09/2022	-	No Aplica	<p>No aplica:</p> <p>Respecto a este hito, las actividades están sujetas al apoyo de un experto, por lo que se elaboraron los términos de referencia para la convocatoria de empresas que realicen la consultoría, los cuales fueron aprobados por el MINEDUC y se está a la espera de la publicación en la página web, para, posteriormente seleccionar a la empresa que realizará la consultoría.</p> <p>El desarrollo de este hito está contemplado para la segunda mitad del año y su cumplimiento está relacionado al primer año de ejecución del proyecto, por lo que se encuentra dentro de los plazos comprometidos.</p>
Hito 7: Procesos clave del Sistema de Aseguramiento de la	09/2023		No Aplica	<p>No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.</p> <p>Para el segundo año de proyecto, se requiere la contratación de una consultoría de empresa, presupuestando un gasto de \$7.054.000, para elaborar un plan para la</p>

Calidad USM, rediseñados primera Fase Fecha cumplimiento convenio: 09/2023				implementación de mejoras en los procesos claves a partir de las brechas detectadas en el Hito 6, realizando una reformulación de los procesos claves, para esta actividad se requiere del apoyo experto.
Hito 8: Procesos clave del Sistema de Aseguramiento de la Calidad USM, rediseñados segunda Fase Fecha cumplimiento convenio: 03/2024	03/2024		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año. Para el tercer año de proyecto, se requiere la contratación de una consultoría de empresa, presupuestando un gasto de \$4.000.000, para la elaboración de la actualización del plan para la implementación de mejoras en los procesos claves a partir de las brechas detectadas en el Hito 6 y también implementado en el Hito 7, realizando una reformulación de los procesos claves, para esta actividad se requiere del apoyo experto.
Hito 9: Manual de Procedimientos Institucionales, actualizado y socializado. Fecha cumplimiento convenio: 09/2022	09/2022	Anexo 03: OE1_H9_Compendi o de Procedimientos USM Actualizado. Anexo 04: OE1_H9_Informe de Avance del experto.	No Aplica	No aplica: Actualmente se cuenta con un documento que contiene procedimientos asociados a los principales procesos declarados en el documento Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) USM, actualizados y estandarizados en formato USM, trabajo desarrollado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC) en conjunto con las unidades académicas, docentes y administrativas y que corresponde a la primera actividad de este Hito. (Anexo 03) Las siguientes actividades comprometidas para este hito, requieren del apoyo de un experto, razón por la cual se contrató un consultor. El consultor fue seleccionado acorde a los requisitos establecidos en los términos de referencia respectivos y su contratación fue validada por el MINEDUC. Actualmente el documento se encuentra en revisión por parte del experto para su validación desde 07.06.2022, el primer informe de avance fue entregado el 28.06.2022 (Anexo 04) y se espera que el término del trabajo con el documento revisado y validado sea el 05.09.2022
Hito 10: Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad USM implementado acorde a	09/2022	Anexo 05: OE1_H10_Plan de seguimiento del cumplimiento de los objetivos del	No Aplica	No aplica: El desarrollo de este hito está relacionado con otras actividades realizadas por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC), por lo que la verificación del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, está programada para el segundo semestre de cada año, no obstante, el equipo de la DAC ha

los objetivos planteados, fase 1. Fecha cumplimiento convenio: 09/2022		Sistema de Aseguramiento de la Calidad.		elaborado un plan de trabajo, para la coordinación de las actividades necesarias para el seguimiento y verificación de la implementación de los objetivos del SAC y el posterior análisis de información, lo que permitirá entregar orientaciones para el cierre de brechas y mejora continua.
Hito 11: Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad USM implementado acorde a los objetivos planteados, fase 2 Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.
Hito 12: Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad USM implementado acorde a los objetivos planteados, fase 3 Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año.
Hito 13: Auditorías de Aseguramiento de la calidad realizadas. Fecha cumplimiento convenio: 09/2022	09/2022	Anexo 06: OE1_H13_Documento que contiene reporte de las auditorías programadas.	No Aplica	<p>No Aplica:</p> <p>Las auditorías de aseguramiento de la calidad son una importante herramienta con la que cuenta el Sistema de Aseguramiento de la Calidad para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Institución y sus unidades académicas, docentes y administrativas.</p> <p>Cada año se elabora un programa de auditorías, para el 2022 contempla la ejecución de 4 auditorías, en relación a las cuales se han realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de TdRs. • Selección y contacto con auditores • Realización de reuniones informativas con directores o responsables de las unidades que serán auditadas • Definición de fechas de inicio de las auditorías.

				Como el medio de verificación comprometido está sujeto a la ejecución de las mismas, no se presenta en este informe de avance. El informe se presentará para el término del primer año de proyecto. Se adjunta un documento con reporte de las auditorias (Anexo 06).
Hito 14: Auditorías de Aseguramiento de la calidad realizadas Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.
Hito 15: Auditorías de Aseguramiento de la calidad realizadas. Fecha cumplimiento convenio: 03/2024	03/2024		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año.
Hito 16: Buenas Prácticas y Testimonios en aseguramiento de la calidad institucional difundidas y socializadas Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.
Hito 17: Buenas Prácticas y Testimonios en aseguramiento de la calidad institucional difundidas y socializadas Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año.

Objetivo Específico N° 2 Avanzar en la consolidación de una cultura de la calidad, a nivel de comunidad universitaria, enfatizando el dominio conceptual y la práctica en calidad, considerando como elementos centrales a los mecanismos de aseguramiento de la calidad institucional, la mejora continua y la autorregulación.				
Hitos OE N° 2	Fecha cumplimiento efectiva ⁴	MDV (establecido proyecto) ⁵	Estado de avance ⁶	Descripción de avance del hito (máx. de 1000 caracteres por celda)
Hito 1: Levantamiento del conocimiento y dominio de la comunidad universitaria, acerca de los conceptos de aseguramiento de la calidad institucional, la mejora continua y la autorregulación, realizado. Fecha cumplimiento convenio: 12/2021	03/2022	Anexo 07: OE2_H1_ "Avance en el dominio de conceptos de Aseguramiento de la Calidad 2022"	Logrado	Logrado: Para el desarrollo de este hito se realizaron las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización de instrumento de evaluación. • Aplicación de instrumento de evaluación a través de la plataforma SurveyMonkey. • Análisis de resultados El instrumento y el análisis de los resultados se encuentran en documento: Avance en dominio de conceptos de Aseguramiento de la Calidad USM 2022. Directivos, profesores y funcionarios.
Hito 2: Segundo Levantamiento del nivel de conocimiento y dominio de la comunidad, acerca del sistema de Aseguramiento de la Calidad USM realizado.	12/2023	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.

⁴ Considerar la fecha de cumplimiento efectiva del hito o bien la fecha reprogramada en la que se espera cumplir con todas sus actividades.

⁵ Adjuntar los medios de verificación comprometidos en el convenio numerados y ordenados. En los casos excepcionales en que el hito se pueda cumplir con otro MdV adjuntarlo y justificar en quinta columna.

⁶ Categorías: **Logrado**: hito ha sido cumplido en el último semestre, adjuntando el MdV comprometido en el convenio; **No logrado (NL)**: hito no cumplido en el plazo establecido, mostrando retrasos en actividades comprometidas y **No aplica (NA)**: no corresponde su evaluación durante el período informado.

Fecha cumplimiento convenio: 12/2023				
Hito 3: Programa anual de capacitación en temas relacionados con aseguramiento de la calidad, realizado-año1 Fecha cumplimiento convenio: 09/2022	09/2022	Anexo 08: OE2_H3_ TdRs Consultoría Diseño y desarrollo de Plan Anual de Capacitación de Aseguramiento de la Calidad	No Aplica	<p>No aplica:</p> <p>El desarrollo de este hito es considerado durante el primer año del proyecto y se genera teniendo como insumo el levantamiento de conceptos de aseguramiento de la calidad, cuyos resultados se encuentran disponibles y se utilizarán para la elaboración del plan anual de capacitación.</p> <p>Las siguientes actividades comprometidas para este hito requieren del apoyo de un experto, razón por la cual se realizaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de los términos de referencia para la contratación del experto • Convocatoria pública para la recopilación de antecedentes de expertos • Revisión de antecedentes de postulantes y selección de experto • Envío de antecedentes al MINEDUC. <p>Finalmente, el plan de capacitación será aplicado por la DAC.</p> <p>Por lo anterior, y dada la fecha de cumplimiento establecida, el hito está dentro de las fechas según lo comprometido.</p>
Hito 4: Programa anual de capacitación en temas relacionados con aseguramiento de la calidad, realizado-año2 Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.
Hito 5: Programa anual de capacitación en temas relacionados con aseguramiento de la calidad, realizado-año3 Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año.
Hito 6: Programa de "Talleres de Práctica de	09/2023		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.

la Calidad" diseñado e implementación Fecha cumplimiento convenio: 09/2023				Para el segundo año de proyecto se requiere la contratación de un consultor que elabore el plan de talleres de práctica de la calidad a partir de los resultados del levantamiento de información de los conceptos relacionados con el aseguramiento de la calidad, presupuestando un gasto de \$4.000.000.
Hito 7: Programa de "Talleres de Práctica de la Calidad" diseñado e implementación Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año. Para el tercer año de proyecto se requiere la contratación de un consultor que actualice el plan de talleres de práctica de la calidad desarrollado en el Hito 6 del objetivo 2 a partir de los resultados del nuevo levantamiento de información de los conceptos relacionados con el aseguramiento de la calidad. Presupuestando un gasto de \$1.000.000
Hito 8: Diagnóstico del estado del arte de la cultura de la calidad en la institución, realizado Fecha cumplimiento convenio: 02/2023	02/2023		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año. En el segundo año de proyecto este hito requiere la contratación de una empresa consultora para la preparación de un instrumento diagnóstico del arte de la cultura de la calidad en la institución, a partir de un análisis de Behchmarking nacional e internacional y la aplicación para el levantamiento del estado de la USM en estos aspectos. Presupuestando un gasto de \$15.000.000.
Hito 9: Modelo de gestión de a cultura de la calidad en la institución, diseñado e implementado. Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año. En el tercer año de proyecto se requiere la contratación de una empresa consultora para desarrollar un modelo de gestión de la cultura de la Calidad, acompañamiento en la implementación del modelo y seguimiento, además de establecer o proponer acciones para los espacios de mejora detectados. Como insumo de esta actividad se consideran el resultado del Hito 8 del objetivo 2. Presupuestando un gasto de \$4.000.000.

Objetivo Específico N° 3		Continuar avanzando hacia el cumplimiento de estándares de excelencia en el quehacer institucional, basados en el fortalecimiento de la información para el análisis institucional y la toma de decisiones, con énfasis en el ecosistema de investigación-innovación-transferencia tecnológica y emprendimiento, y la vinculación con el medio.		
Hitos OE N° 3	Fecha cumplimiento o efectiva ⁷	MDV (establecido proyecto) ⁸	Estado de avance ⁹	Descripción de avance del hito (máx. de 1000 caracteres por celda)
Hito 1: Catálogo de Principales Estándares Institucionales USM, elaborado y socializado Fecha cumplimiento. convenio: 09/2022	09/2022	Anexo 09: OE3_H1_ Catálogo de estándares Actualizado. Anexo 10: OE3_H1_ TdR Consultoría Revisión Catálogo de Estándares	No Aplica	No aplica: Actualmente, se cuenta con un documento que contiene los principales estándares de las unidades administrativas o servicios institucionales, en formato USM. Este documento deberá ser revisado por un consultor externo para su fortalecimiento. Las acciones realizadas hasta la fecha que contribuyen al cumplimiento de este hito son: <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de los términos de referencia para la contratación del experto • Convocatoria pública para la recopilación de antecedentes de expertos • Revisión de antecedentes de postulantes y selección de experto • Envío de antecedentes al MINEDUC Luego, será el trabajo del experto lo que dará cumplimiento a este hito, bajo la supervisión directa y continua de la DAC. Por lo anterior, y dada la fecha de cumplimiento establecida, el hito no está en atraso, según lo comprometido.
Hito 2: Espacios de mejora en la captura de datos e información, en los ámbitos del quehacer institucional, con énfasis en el ecosistema de	09/2022	-	No Aplica	No aplica: Como avance de este hito se encuentran las reuniones con las direcciones de los principales focos que consideran estas tareas, la Dirección General de Vinculación con el Medio y la Dirección General de Investigación, Innovación Emprendimiento, en coordinación con el Director General de Sistemas de Gestión; y que busca conocer la

⁷ Considerar la fecha de cumplimiento efectiva del hito o bien la fecha reprogramada en la que se espera cumplir con todas sus actividades.

⁸ Adjuntar los medios de verificación comprometidos en el convenio numerados y ordenados. En los casos excepcionales en que el hito se pueda cumplir con otro MdV adjuntarlo y justificar en quinta columna.

⁹ Categorías: **Logrado**: hito ha sido cumplido en el último semestre, adjuntando el MdV comprometido en el convenio; **No logrado (NL)**: hito no cumplido en el plazo establecido, mostrando retrasos en actividades comprometidas y **No aplica (NA)**: no corresponde su evaluación durante el período informado.

investigación-innovación-transferencia tecnológica y emprendimiento, y la vinculación con el medio, detectados. Fecha cumplimiento convenio: 09/2022				arquitectura de la base de datos con la que se cuenta y si existen proyecciones de ampliación, ya que son los antecedentes preparatorios para definir objetivos y alcance de la consultoría a realizar. Este hito inició la segunda mitad del primer año de proyecto, por lo que no está en incumplimiento, pero como estrategias para cumplir la fecha prevista se busca tener los insumos necesarios lo antes posible para comenzar con la búsqueda de la empresa consultora con la mayor anticipación posible. Se tuvo una reunión en el ámbito de Vinculación con el Medio.
Hito 3: Acciones propuestas en el Informe de Estrategias 2, Hito 2, Implementadas-primera fase Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año. Para el segundo año de proyecto se requiere la contratación de una empresa consultora para la elaboración e implementación del plan de trabajo anual, considerando resultados del informe previo (Objetivo Estratégico 3, hito 2) para implementar mejora en los procesos de captura de datos. Presupuestando un gasto de \$10.000.000.
Hito 4: Acciones propuestas en el Informe de Estrategias 2, Hito 2, Implementadas-segunda fase Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del tercer año. Para el tercer año de proyecto se requiere la contratación de una empresa consultora para la elaboración e implementación plan de trabajo anual considerando resultados del informe previo (Objetivo Estratégico 3, hito 2) para implementar mejora en los procesos de captura de datos. Presupuestando un gasto de \$5.000.000.
Hito 5: Reportería en los ámbitos del quehacer institucional, con énfasis en el ecosistema de investigación-innovación-transferencia tecnológica y emprendimiento, y vinculación con el medio, a través del Portal de reportes USM, ampliada y difundida.	09/2022	-	No Aplica	No aplica: Este hito está en desarrollo. Como primera etapa se considera el análisis interno de la reportería disponible a la fecha y en función del proceso de autoevaluación institucional establecer posibles reportes a levantar en Power BI. Además, en este análisis se considera todo el levantamiento realizado para reportería de proyectos externos y el proceso de seguimiento del Plan Estratégico Institucional. En este hito un rol fundamental para ampliar la reportería en ámbito de investigación es la adquisición de la base de datos Scival.

Fecha cumplimiento convenio: 09/2022				
Hito 6: Reportería en los ámbitos del quehacer institucional, con énfasis en el ecosistema de investigación-innovación-transferencia tecnológica y emprendimiento, y vinculación con el medio, a través del Portal de reportes USM, ampliada y difundida Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año. Para el segundo año de proyecto se considera el trabajo con un experto consultor para el diagrama y generación de reportes para la incorporación en el portal institucional. presupuestando un gasto de \$3.000.000.
Hito 7: Reportería en los ámbitos del quehacer institucional, con énfasis en el ecosistema de investigación-innovación-transferencia tecnológica y emprendimiento, y vinculación con el medio, a través del Portal de reportes USM, ampliada y difundida Fecha cumplimiento convenio: 09/2024	09/2024	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del Tercer año.
Hito 8: Plataforma de monitoreo del sistema de la calidad de servicio en línea implementada. Fecha cumplimiento convenio: 09/2022	09/2022	Anexo 11: OE3_H8_ Informe de Funcionalidades y Operabilidad. Anexo 12:	No Aplica	No aplica: La plataforma de monitoreo del sistema de evaluación de la calidad de los servicios (https://evaluacionservicios.usm.cl) es una importante herramienta del Sistema de Aseguramiento de la Calidad para el cumplimiento de los estándares institucionales y la mejora continua.

		OE3_H8_ Manual técnico.		<p>Las acciones realizadas hasta ahora fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño e implementación de sistema de evaluación on-line de la calidad de los servicios. - Diseño de reportería on-line. - Elaboración de Manual de funcionalidades y operatividad de la plataforma. - Elaboración de Manual técnico de la plataforma. - Envío de correo masivo con información de la plataforma a la comunidad USM. - Plataforma en funcionamiento como período de prueba (marcha blanca). - Campaña de difusión de uso de la plataforma. <p>El acceso a los resultados de las evaluaciones es on-line y su actualización es diaria. Cuando la plataforma inicie su funcionamiento oficial, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad realizará el seguimiento de los resultados detectando espacios de mejora en los servicios evaluados, además, mensualmente se emitirán reportes y anualmente (a fines de cada año) se emitirá un informe con los principales resultados obtenidos.</p> <p>Desde el 01 de julio de 2022 el funcionamiento de la plataforma es oficial y los resultados obtenidos de las evaluaciones serán considerados para efectos de seguimiento y reporte a las unidades evaluadas. Como los reportes son anuales de los resultados del Sistema de la Calidad del servicio Año 2022 estará disponible para el siguiente informe de avance del proyecto.</p> <p>En el anexo se encuentra disponible, documento que contiene descripción de plataforma, Manual de usuario.</p>
Hito 9: Plataforma de monitoreo del sistema de calidad de servicio en línea implementada. Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año.
Hito 10: Plataforma de monitoreo del sistema de calidad de servicio en línea implementada.	09/2024	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del Tercer año.

Fecha cumplimiento convenio: 09/2024				
Hito 11: Principales servicios institucionales con estándares alcanzados. Fecha cumplimiento convenio: 05/2024	05/2024	-	No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del Tercer año.
Hito 12: Norma ISO 21.001: 2018, "Sistema de Gestión para organizaciones educativas". Fecha cumplimiento convenio: 03/2023	03/2023		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año. El segundo año de proyecto para este hito requiere la contratación de un consultor individual para la realización de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Dimensionar la implementación de la norma en instituciones de educación superior, identificando experiencias de implementación. - Generar informe que incorpore la revisión documental y alternativas de implementación con su respectivo análisis comparativo. Se presupuesta un gasto de \$2.500.000.
Hito 13: Programa para explorar la implementación de la Norma ISO 21.001: 2018, "Sistema de Gestión para organizaciones educativas"- SGOE, implementado en fase 1 Fecha cumplimiento convenio: 09/2023	09/2023		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del segundo año. Para este hito se requiere la contratación de una empresa consultora, la que deberá efectuar acciones diagnósticas, para identificar elementos clave de la implementación de la Norma ISO 21.0001: 2018, "Sistema de Gestión para organizaciones educativas"- SGOE y generar informe, presupuestando un gasto de \$4.000.000.
Hito 14: Programa para explorar la implementación de la Norma ISO 21.001: 2018, "Sistema de Gestión para organizaciones	03/2024		No Aplica	No aplica: ya que corresponde a un Hito del Tercer año. Para el tercer año de proyecto se requiere contratar una empresa consultora que deberá implementar las acciones diagnósticas, generadas en el informe obtenido en el Hito 13 del Objetivo 3. Presupuestando un gasto de \$22.000.000.

educativas"- SGOE,
implementado en fase 2
Fecha cumplimiento
convenio: 03/2024

3. ESTADO DE AVANCE DE INDICADORES COMPROMETIDOS

a) Avance de indicadores	Línea base	Meta año 1	Valor efectivo año 1	Meta año 2	Valor efectivo año 2	Estado de avance ¹⁰	MdV (establecido en proyecto) ¹¹
1. 1. Porcentaje de cumplimiento del Plan de comunicaciones	NA	100%	33%	100%	Indicar logro durante año 2 o 1er semestre del año 2, según corresponda	NA*	Informe anual de actividades realizadas, de acuerdo al Plan de comunicaciones del Sistema de Aseguramiento de la Calidad USM actualizado. No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.
1.2. Nivel de conocimiento del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad	NA	Línea Base en función del Levantamiento (6)		NA, porque la medición es bianual		L	Anexo 02: OE1_H4_ conocimiento y dominio de la comunidad, acerca del Sistema de Aseguramiento interno de la calidad USM y sus principales conceptos y componentes.
a. Profesores y funcionarios b. Informantes claves c. Estudiantes			a. 33,6% b. 42,1% c. 26,4%				

¹⁰ Categorías estado de indicadores: **Logrado** (L): indicador alcanza meta comprometida, en el plazo convenido; **Parcialmente logrado** (P): indicador muestra avances por sobre la línea base o meta del año anterior, según lo que corresponda al período de evaluación; **No logrado** (NL): indicador se encuentra por debajo de la línea base o meta del año anterior, según lo que corresponda al período de evaluación; **No aplica** (NA): no corresponde evaluar el período informado. En caso de NL o NA, registrar de todas maneras el avance parcial del indicador.

¹¹ Indicar **Medios de Verificación** definidos en proyecto. Deben ser enviados numerados, ordenados y en formato digital. En caso de algún cambio en la evidencia a presentar o en el no envío de alguna de éstos, comprometidas en los Convenios, se debe justificar debidamente.

1.3. % de procesos clave con procedimientos estandarizados y actualizados.	definir	60%	0% (En proceso, experto trabajando)	80%		NA*	Manual de Procedimientos institucionales USM actualizado y estandarizado. No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.
1.4 Nivel de Implementación del Sistema interno de Aseguramiento de la Calidad	ND	60%	ND (en proceso, valor anual)	80%		NA*	Informe anual de cumplimiento de los objetivos del sistema interno de Aseguramiento de la calidad USM. No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.
2.1.-Nivel de dominio de conceptos y mecanismos de aseguramiento de la Calidad en la comunidad de la UTFSM. a. Aseguramiento de calidad b. Autorregulación c. Mejora continua	a. 66,7% b. 36,2% c. 55,2% (2017)	a. >70,0% b. 50% c. > 60,0% (2021)	a. 89,1% b. 76,4% c. 95,5%	NA, porque la medición es bianual.		L	Anexo N° 7: OE2_H1_ "Avance en el dominio de conceptos de Aseguramiento de la Calidad 2022
2.2.- Participación de la comunidad universitaria en Programa Anual de Capacitación "Conceptos de Calidad: La Calidad como valor Institucional"	70%	80%	0% No se ha realizado	90%		NA*	Informe de actividades realizadas y asistentes, de acuerdo a programa anual. No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.
2.3.- Participación de la comunidad universitaria en "Programa de Talleres de Práctica de Calidad"	NA	NA	No se realiza este año	75%		NA*	Informe de actividades realizadas y asistentes, de

							<p>acuerdo a Programa de Talleres.</p> <p>No se adjunta, actividad del segundo año de proyecto.</p>
2.4.- Nivel de Consolidación de cultura de la calidad existente en la USM	NA	NA	No se realiza este año	Línea Base en función de Levantamiento		NA*	<p>Informe diagnóstico Estado del Arte de la Cultura de la Calidad Institucional.</p> <p>No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.</p>
3.1.-Nivel de Brechas en procesos de captura de datos, en los ámbitos del ecosistema de Investigación-Innovación-Transferencia Tecnológica y emprendimiento, y la Vinculación con el Medio.	NA	NA	Valor anual, no hay valor intermedio	80%		NA*	<p>Informe anual de optimización en cierre de brechas de mejora en la captura de datos e información, en los ámbitos del ecosistema de Investigación-Innovación-Transferencia Tecnológica y emprendimiento, y la Vinculación con el Medio.</p> <p>No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.</p>
3.2.- Grado de cobertura de reportería en los ámbitos del quehacer institucional.						NA*	<p>Portal Institucional de reportes</p> <p>No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.</p>
a. Docencia y resultados del proceso formativo Docencia.	a. Muy alto	a. Muy alto	a. Muy alto	a. Muy alto			
b. Investigación-Innovación y Creación.	b. Medio	b. Alto	b. Medio	b. Muy alto			
c. Gestión Estratégica y recursos Internacionales.	c. Medio	c. Muy alto	c. Medio	c. Muy alto			
d. Vinculación con el Medio.							
e. Aseguramiento de la Calidad.	d. Medio	d. Alto	d. Medio	d. Muy alto			

f. Benchmarking nacional g. Benchmarking internacional	e. Bajo f. Alto g. Bajo	e. Medio f. Muy alto g. Muy alto	e. Bajo f. Alto g. Bajo	e. Muy alto f. Muy alto g. Muy alto			
3.3.-Nota Promedio de la calidad de servicios institucionales	5,6	>5,7	Valor anual, no hay valor intermedio	>5,8		NA*	Informe anual de cumplimiento de estándares de los principales servicios institucionales, con indicaciones de cierre de brechas. No se adjunta, se presentará para el siguiente informe de avance, ya que es anual.

* no aplica, el indicador es anual.

Análisis indicadores no logrados o parcialmente logrados	Estrategias remediales (máx. 500 caracteres por celda)
	No aplica, ya que se cumplen lo establecidos para la fecha de corte de este informe

4. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Indique el presupuesto vigente (considerar la última reitemización aprobada), monto efectivamente ejecutado y porcentaje efectivamente ejecutado del total del presupuesto por ítem. Además, se requerirá detallar los gastos ejecutados y gastos pendientes por ejecutar.

Ítem ¹²	Presupuesto vigente del ítem (\$)	Monto efectivamente ejecutado (\$) del ítem, a la fecha de corte	Porcentaje efectivamente ejecutado del ítem, a la fecha de corte (%)	Detallar gastos ejecutados y gastos pendientes de ejecutar (máx. 500 caracteres por celda).
Recursos humanos	\$101.840.000	\$4.176.146	4,10%	<p>El ítem Recursos Humanos posee a la fecha del informe los siguientes:</p> <p><u>Gastos Ejecutados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Contratación Ingeniero de Proyecto Jennyfer Alfaro \$4.011.266 (Remuneración de marzo a mayo 2022) Contrataciones ayudantes \$164.880 (mes de mayo) <p><u>Gastos Comprometidos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Contratación Ingeniero de Proyecto Jennyfer Alfaro \$43.759.268 (Remuneración de junio 2022 hasta septiembre 2024) Contrataciones ayudantes \$825.000 (mes de junio 2022)
Especialización y gestión académica	\$38.500.000	\$177.905	0,46%	<p>El ítem Especialización y Gestión Académica posee a la fecha del informe los siguientes:</p> <p><u>Gastos Ejecutados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Merchandising Plan de comunicación \$177.905 <p><u>Gastos Comprometidos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Artículos de oficina \$173.815
Gastos de operación	\$160.000	\$155.034	96,89%	<p>El ítem Gastos de operación posee a la fecha del informe los siguientes:</p> <p><u>Gastos Ejecutados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones psicolaborales \$155.034
Servicios de consultoría	\$103.554.000	\$0	0%	<p>El ítem Servicios de Consultoría posee a la fecha del informe los siguientes:</p> <p><u>Gastos Comprometidos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Asesoría Manual de Procedimientos \$2.000.000

¹² Considerar los ítems de gastos que correspondan a su iniciativa.

				<ul style="list-style-type: none"> Asesoría Manual de Estándares \$2.000.000 Asesoría Plan Anual de Capacitación \$4.000.000 Asesoría Estimación de Brechas \$5.000.000
Bienes	\$120.264.000	\$33.165.852	27,57%	<p>El Ítem Bienes posee a la fecha del informe los siguientes <u>Gastos Ejecutados</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> Base de Datos Scival \$33.147.337 Comisión por transferencia al extranjero \$18.116
Obras e infraestructura	\$0	\$0	-	
Total	\$364.678.000	\$37.674.938		

En resumen, el Proyecto posee un total de **\$37.674.938.-** ejecutados, los cuales equivalen al **10,33%** del total adjudicado y un monto comprometido de **\$58.758.083** (En remuneraciones y otros), que equivale a un **16,11%** del total adjudicado. Total ejecutado más comprometido: **\$96.433.021**, equivalente al **26,44%** del total del proyecto.

5. RESUMEN DEL DESARROLLO DE LA INICIATIVA

Avance general del proceso de implementación (máx. 1500 caracteres).

- a) Principales avances;
1. Contratación de Ingeniera a cargo del proyecto.
 2. Elaboración del Plan de comunicaciones e implementación de las actividades del Plan de comunicaciones:
 - Diseño y desarrollo de cápsulas audiovisuales: “Pilares del Sistema de Aseguramiento de la Calidad”, “Implementación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en una unidad”, “Política de Aseguramiento de la Calidad”
 - Diseño y desarrollo de Infografías: “Sistema de Aseguramiento de la Calidad” y “Política de Aseguramiento de la Calidad”
 - Diseño y desarrollo de materiales para Campaña de difusión de la Plataforma Sistema de Evaluación de los Servicios.
 3. Elaboración; y aplicación de encuestas, además del análisis de los resultados, tanto del levantamiento del nivel de conocimiento de conceptos de aseguramiento de la calidad en la comunidad USM, como de la línea base del conocimiento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la comunidad
 4. Actualización de documento que contiene los principales procedimientos institucionales y la contratación de experto para la revisión, mejora y validación del Manual de Principales Procedimientos USM.
 5. Actualización del Catálogo de Principales Estándares USM, búsqueda de experto para su revisión y validación.
 6. Diseño y elaboración Plataforma Sistema de Evaluación de los Servicios USM, inicio funcionamiento oficial en julio 2022.
 7. Definición programa anual de auditorías de Aseguramiento de la Calidad USM e inicio de la ejecución del programa.
 8. Elaboración de Términos de referencia y búsqueda de experto para la consultoría Diseño y desarrollo de Plan Anual de Capacitación de Aseguramiento de la Calidad.
 9. Contratación de Scival.
 10. Elaboración de Términos de referencia y búsqueda para empresa consultora Estudio de detección brechas y propuesta de mejora para los procesos claves del Sistema de Aseguramiento de la Calidad USM.

Actualmente, el avance del proyecto ha sido el esperado y se ha estado cumpliendo con el avance esperado, cumplido con los compromisos que están vinculados al programa de trabajo comprometido en el proyecto.

- b) Nudos críticos y retrasos en la institución.

Nudos Críticos: hasta ahora los hitos que hemos detectado toman más tiempo y son puntos críticos son lo que requieren consultores externos individuales o de empresa, ya que el proceso de búsqueda, selección y contratación es largo. Y en algunos casos lo más difícil es encontrar suficientes interesados para cada consultoría.

Gestión y estrategias de articulación con actores/unidades pertinentes (máx. 1500 caracteres).

La Gestión operativa de la iniciativa ha estado a cargo de la Dirección de Aseguramiento de la calidad (DAC), unidad dependiente directamente del Rector, y en total coherencia con el modelo de gestión del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad. La DAC ha sido la encargada de coordinar y dirigir la mayoría de las actividades del proyecto, en conjunto con las distintas unidades comprometida para el desarrollo de los hitos del proyecto.

La coordinación ejecutiva, se ha llevado a cabo a través de reuniones periódicas cada dos semanas, donde participan el director Ejecutivo del proyecto, la directora alterna del proyecto, además de los miembros involucrados en el proyecto de ambas direcciones, para la toma de decisiones ejecutivas y operativas que comprometen el avance del mismo, además de liderar de forma efectiva a las partes involucradas, promoviendo las estrategias y velando el cumplimiento de los objetivos.

Los miembros de la DAC han realizado reuniones semanales para monitorear el avance de las actividades comprometidas para el cumplimiento de los hitos del proyecto.

La ingeniera de apoyo del proyecto dependiente de la DAC, ha estado a cargo de controlar , realizar seguimiento y apoyar la ejecución de las distintas actividades del proyecto, además de estar en constante contacto con la Unidad de Control de Proyecto Académicos Institucionales (UCPAI), para que la ejecución del proyecto se realice según los lineamientos del MINEDUC, tanto para los gastos y adquisiciones, como para formatos de documentación y mantener una adecuada comunicación con el ministerio de educación.

Debido al trabajo autónomo realizado por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad y de acuerdo a la dinámica del proyecto se ha podido concluir que es mucho más efectivo y ejecutivo, realizar reuniones de coordinación para temas específicos con el equipo de Implementación Táctica y Operativa del Proyecto.

Estrategias de articulación y comunicaciones:

En relación a la articulación y comunicación de la iniciativa se han realizado reuniones con los distintos actores internos involucrados, conforme a los requerimientos, necesidades y méritos de cada una de las situaciones presentadas

Con actores externos: se ha realizado la invitación directa a participar del proceso de selección para una consultoría externa, también el llamado a concurso público para dos consultorías individuales y se realizaron otros tres concursos públicos para consultorías a empresas, además del contacto con auditores. Para la ejecución de el plan de capacitación se contratarán relatores.

Diseño y desarrollo de estrategias de institucionalización y sustentabilidad de la iniciativa (máx. 1500 caracteres).

Estrategia 1: El proyecto considera para fortalecer su sustentabilidad, la estructura institucional de aseguramiento de la calidad la cual está conformada por la Dirección de Aseguramiento de la Calidad (DAC), el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad y el Comité Operativo de Aseguramiento de la Calidad, y en relación a este último sus miembros participan activamente del proyecto, todo lo cual refuerza el compromiso de la calidad de la institución.

Estrategia 2: La contratación en la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de un experto en calidad y acreditación, potencia y favorece la implementación de las actividades del proyecto.

Estrategia 3: La actualización del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), y la distribución de su versión impresa, posibilita la difusión y reconocimiento del sistema en las distintas instancias institucionales, como así mismo pone al alcance de las unidades académicas, docentes y administrativas los principales lineamientos y elementos fundamentales del aseguramiento de la calidad en la institución. Estas acciones facilitan la participación de la comunidad y refuerzan la sustentabilidad del proyecto.

Estrategia 4: Las actividades del plan prioritario 20 del Plan Estratégico institucional 2020 – 2024 refuerzan los objetivos del proyecto.

Resumen de planes o estrategias para enfrentar la contingencia sanitaria (máx. 2500 caracteres, pudiendo agregar planes y estrategias en anexos).

Señalar brevemente otros aspectos relacionados a la implementación de la iniciativa.

Primero que todo, cabe destacar que la propuesta de este proyecto fue realizada en plena pandemia, por lo que se tuvo en consideración toda la contingencia sanitaria del país, por lo que todas sus actividades se pueden realizar de forma presencial o no presencial, sin afectar el avance del mismo, teniendo siempre presente el contexto sanitario nacional. Además, el proyecto se rige por las medidas sanitarias del “Protocolo COVID-19: Reactivación de las actividades presenciales USM” (Anexo 13).

Para el desarrollo del proyecto se adoptaron las siguientes estrategias:

1. Plan/estrategia 1: las reuniones de la dirección de aseguramiento de la calidad son presencial una vez a la semana y reuniéndose más veces de manera no presencial en caso de ser necesario.
2. Plan/estrategia 2: el trabajo de distintos comités que el proyecto requiere sesionar de modo no presencial, ya que en él participan miembros de Campus y Sedes ubicados en distintas regiones del país, y esta modalidad facilita el trabajo con los participantes.
3. Plan/estrategia 3: las consultorías requeridas por el proyecto se desarrollan de manera remota, realizándose sesiones de reuniones por plataforma virtual, lo que no excluye la ejecución de actividades presenciales, virtuales pero sincrónicas o híbridas, conforme a lo acordado con el consultor o a lo establecido en los términos de referencia.
4. Plan/estrategia 4: las capacitaciones se priorizan de manera virtual, no solo por la contingencia sanitaria, sino también para facilitar la participación de los usuarios que se ubican en los distintos emplazamientos.
5. Plan/estrategia 5: al igual que las capacitaciones los talleres se priorizan de manera virtual, no solo por la contingencia sanitaria, sino también para facilitar la participación de los usuarios que se ubican en los distintos emplazamientos de la institución, pero no excluye la ejecución de actividades presenciales.
6. Plan/estrategia 6: actividades claves del plan de comunicaciones se consideran de modo presencial, para alcanzar el objetivo de la misma, ya que así se requiere para poder alcanzar a los usuarios, como por ejemplo las campañas de difusión y las reuniones con directivos. Pero también hay actividades en modo no presencial como lo son la difusión de cápsulas audiovisuales por correos masivos.

6. ANEXOS

Anexo N° 1: OE1_H1_ “Plan de comunicaciones”

Anexo N° 2: OE1_H4_ “Conocimiento y dominio de la comunidad, acerca del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad USM.”

Anexo N° 3: OE1_H9_ Compendio de Procedimientos USM Actualizado.

Anexo N° 4: OE1_H9_ Informe de Avance del experto.

Anexo N° 5: OE1_H10_ Plan de seguimiento del cumplimiento de los objetivos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Anexo N° 6: OE1_H13_ Documento que contiene reporte de las auditorías programadas.

Anexo N° 7: OE2_H1_ “Avance en el dominio de conceptos de Aseguramiento de la Calidad 2022

Anexo N° 8: OE2_H3_ TdRs Consultoría Diseño y desarrollo de Plan Anual de Capacitación de Aseguramiento de la Calidad

Anexo N° 9: OE3_H1_ Catálogo de Principales Estándares USM Actualizado.

Anexo N° 10: OE3_H1_ TdRs Consultoría Revisión Catálogo de Estándares

Anexo N° 11: OE3_H8_ Informe de Funcionalidades y Operabilidad.

Anexo N° 12: OE3_H8_ Manual técnico.

Anexo N° 13: “Protocolo COVID-19: Reactivación de las actividades presenciales USM”.