

UNIVERSIDAD DE TALCA
RECTORÍA



ESTABLECE SUBSISTEMA DE SERVICIOS
PARA LA GESTIÓN ECONÓMICA Y
ADMINISTRATIVA (3SGEA), DE LA
UNIVERSIDAD DE TALCA.

TALCA, 25 AGO. 2022

Nº 1116

VISTOS:

Las facultades que me confieren los Decretos con Fuerza de Ley N°s. 36 y 152 de 1981, el Decreto Supremo N°95 de 2022, todos del Ministerio de Educación; lo dispuesto en la Ley N° 21.091 y la resolución N°7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

a) Que, existe la necesidad de contar con un instrumento que regule la materia del Subsistema de Servicios para la Gestión Económica y Administrativa (3SGEA), al interior de la institución.

b) Que, promulgado el acuerdo N°2840 en sesión N°875 de 2022 del Consejo Académico de la Universidad de Talca, se aprueba la actualización de la Política de Calidad mediante R.U. N°137 de 2022, respondiendo al compromiso de excelencia asumido por la institución con su comunidad interna y grupos de interés externos.

c) Que, la Universidad ha formalizado un Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad (SIAC) a través de la Resolución Universitaria N°68 de fecha 11 de enero de 2022, construido sobre los lineamientos que consagra la Ley N° 21.091 para el establecimiento de un sistema interno de aseguramiento y gestión de la calidad institucional.

d) Que, el Subsistema de Servicios para la Gestión Económica y Administrativa (3SGEA), corresponde a un instrumento que se enmarca dentro del Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, y contribuye a la consecución de sus objetivos.

e) Que, en armonía con la ISO 21001:2018 sobre Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas y su aplicación, es de suma importancia levantar directrices que regulen y sirvan como hoja de ruta al Subsistema de Servicios para la Gestión Económica y Administrativa (3SGEA).

f) Que, mediante correo electrónico institucional de fecha 19 de agosto de 2022, el Vicerrector de Gestión Económica y Administración ha solicitado al Rector, autorizar el establecimiento del Subsistema de Servicios para la Gestión Económica y Administrativa (3SGEA).

g) La autorización del Rector, a través de correo electrónico de fecha 22 de agosto de 2022.

RESUELVO:

1. **APRUEBESE** el Subsistema de Servicios para la Gestión Económica y Administrativa (3SGEA), como se indica a continuación.

SUBSISTEMA DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVA (3SGEA)

1 Artículo 1: Contexto

1.1 Política de Calidad de la Universidad de Talca

A través de su Política de Calidad, la Universidad de Talca adquirió un compromiso con su comunidad interna y externa consistente en el establecimiento de un Sistema Integral de Aseguramiento de la Calidad, construido a partir de los lineamientos consagrados en la Ley N° 21.091 y en coherencia con este compromiso emerge la necesidad de implementar un Subsistema de Servicios para la Gestión Económica y Administración, con el propósito de fortalecer la cultura de la calidad en el quehacer cotidiano de la comunidad y apoyar la gestión de los procesos misionales de la Universidad de Talca.

1.2 Sistema Integrado de Aseguramiento de la Calidad (SIAC)

En el marco de la Política de Calidad, surge este conjunto de mecanismos (procesos, procedimientos y técnicas) e indicadores que contribuyen al logro de una gestión de excelencia. Sus aspectos operativos y el desarrollo de las acciones y objetivos que rigen a partir de la Política de Calidad permean a la Vicerrectoría de Gestión Económica y Administrativa en la responsabilidad, innovación y compromiso de participación, entre otros principios que promueve.

1.3 ISO 21001:2018 Sistema de Gestión de Organizaciones Educativas¹

Alineado con ISO 9001, la norma citada se centra en los sistemas de gestión de las organizaciones educativas, así como en el impacto de estos en los estudiantes y otros grupos de interés, debido a que existe una necesidad crítica y continua de que las instituciones evalúen el grado en que cumplen con las necesidades de éstos y de mejorar su capacidad para seguir haciéndolo. Para estos efectos, el sistema se orienta hacia un *enfoque a procesos*, lo que implica definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones.

Conforme con ello, la Vicerrectoría de Gestión Económica y Administrativa procura comprender y gestionar sus procesos como parte de un sistema y ser un aporte a la eficacia y eficiencia de la institución en el logro de sus objetivos.

1.4 Avanzar hacia la digitalización²

De conformidad con la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, resulta necesario priorizar la implementación sistemática de procesos de digitalización de los procedimientos administrativos de las instituciones públicas, cumpliendo con las materias que señala la norma, con el propósito de simplificar y agilizar la gestión interna para los usuarios, dotar a los procesos internos de interoperabilidad, garantizando la fidelidad, la seguridad y la transparencia de estos procesos.

1.5 Mapa de procesos

La Universidad de Talca, diagramada en su mapa de procesos (*ver Imagen 1.*), evidencia sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Esta figura nos permite contar con una perspectiva global de la institución, ubicando cada proceso en el marco de la cadena de valor y englobando así el quehacer a estudiantes, administrativos y académicos, permeando a la sociedad y entorno.

¹ <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en>

² <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479>

Dentro del mapa de procesos, el quehacer de la Vicerrectoría de Gestión Económica y Administración se encuentra adscrito a los procesos de apoyo, ya que, corresponden a servicios específicos de su responsabilidad y gestión.

Mapa de Procesos Nivel 1

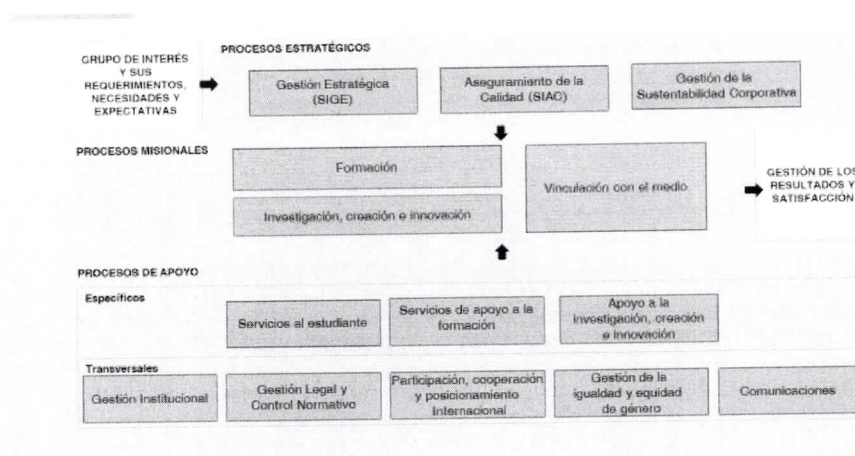


Imagen 1. Mapa de Procesos Universidad de Talca

2 Artículo 2: Misión y propósito VGEA

2.1 Misión

Asesorar a la comunidad universitaria en los procesos de gestión financiera, de personas, tecnológica y de campus. Para ello debe **asegurar procesos con altos estándares de calidad, sistemas de gestión modernos** y el desarrollo de competencias laborales, con especial énfasis en el compromiso institucional y el trabajo colaborativo.

2.2 Propósito

Gestionar eficientemente la complejidad para **contribuir al logro de los objetivos estratégicos** de la Universidad de Talca.

3 Artículo 3: Objetivo y Ejes

3.1 Objetivo

Mejorar la calidad de los servicios prestados en la Vicerrectoría de Gestión Económica y Administración para optimizar la operatividad de sus unidades usuarias.

3.2 Ejes de desarrollo

- Ofrecer altos estándares de calidad con procesos simples y ágiles que faciliten la gestión de los usuarios.
- Velar por el uso eficiente de recursos para asegurar la sustentabilidad financiera de la institución.
- Liderar proyectos de digitalización que aporten valor a los procesos y reduzcan tiempos de gestión y respuesta.

- d. Desarrollar acciones de mejora continua para optimizar los procesos y que estos contribuyan en la satisfacción del usuario.
- e. Orientar el trabajo con foco en las personas, sus necesidades, motivaciones y capacidades.

3.3 Propuestas de Valor por Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	NIVEL DE SERVICIO ACORDADO
Académicos y funcionarios	Gestionar oportunamente (en tiempo y forma) sus solicitudes para apoyar y facilitar el desarrollo de sus funciones.	90% de las solicitudes tramitadas según SLA.
Estudiantes	Gestionar oportunamente sus solicitudes para apoyar el desarrollo de sus actividades.	90% de las solicitudes tramitadas según SLA.
Contraloría	Dar cumplimiento a las normativas vigentes desde el inicio de nuestros procesos para facilitar su tramitación y control legal.	Tasa de error 5% del total tramitado.
Gobierno Universitario	Proveer de información oportuna y confiable para facilitar el proceso de toma de decisiones y asegurar el correcto desempeño financiero de la institución.	Informes de indicadores para la toma de decisiones.
Proveedores	Pagar oportunamente bienes y servicios a Proveedores.	100% de documentos pagados a 30 días.

4 Artículo 4: Instrumentos de medición del Nivel de Servicio (SL) y Satisfacción (Percepción)

4.1 Medición Nivel de Servicio (SL-Service Level):

Generación de informes para revisión de cumplimiento del nivel de servicio acordado por las unidades VGEA y sus responsables, en acuerdo con representantes de usuarios.

4.2 Medición Satisfacción:

Encuesta semestral de satisfacción de usuarios que mida la percepción de la comunidad interna respecto de las Direcciones VGEA y sus procesos.

5 Artículo 5: Aseguramiento de la calidad

El Subsistema establece tres mecanismos para asegurar la calidad de sus servicios, a través de acciones a implementar de forma permanente y/o regular en conjunto y para su equipo interno y usuarios.

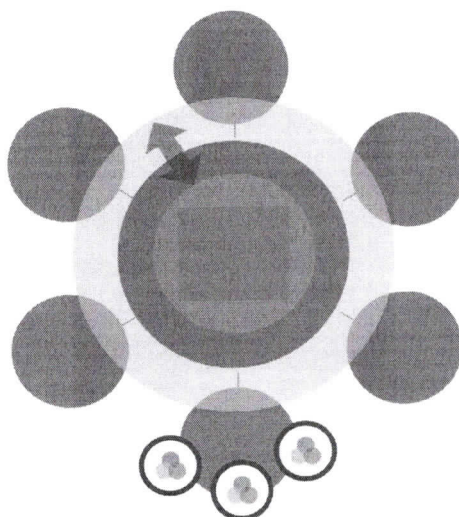
Gestión de la Información del Servicio	Disponibilidad de la información	La información de los servicios está a disposición de los usuarios, siendo actualizada oportunamente y respondiendo a sus necesidades, requerimientos y consultas.
	Definición y comunicación de SLAs	Los niveles de servicio son definidos, declarados y reúnen la información principal para conocimiento del usuario.

Gestión de la Relación con los Usuarios	Relación diaria con usuarios	Establecimiento de un canal digital y permanente de contacto con los usuarios.
	Información oportuna	Proveer a través de diversos canales, información relevante al usuario; incorporación de nuevos funcionarios, cambios en procesos, nombramientos, eventos y actividades, etc.
	Reunión con usuarios claves	- Participación del Vicerrector en Junta Directiva y Consejo Académico. - Participación Vicerrector y/o Equipo Directivo VGEA en Consejos de Facultad (anual). - Reuniones con Directores Administrativos (trimestral). - Reuniones con Federaciones Estudiantiles (trimestral).
	Capacitaciones a usuarios	Impulsar instancias de aprendizaje y refuerzo que permita a los usuarios gestionar de manera efectiva solicitudes de servicios.
Gestión del Desempeño del Servicio	Revisión de informes de SL	Presentación trimestral de resultados al Equipo Directivo VGEA.
	Revisión de satisfacción de usuarios	Presentación anual de resultados al Equipo Directivo VGEA.

6 Artículo 6: Mejora Continua

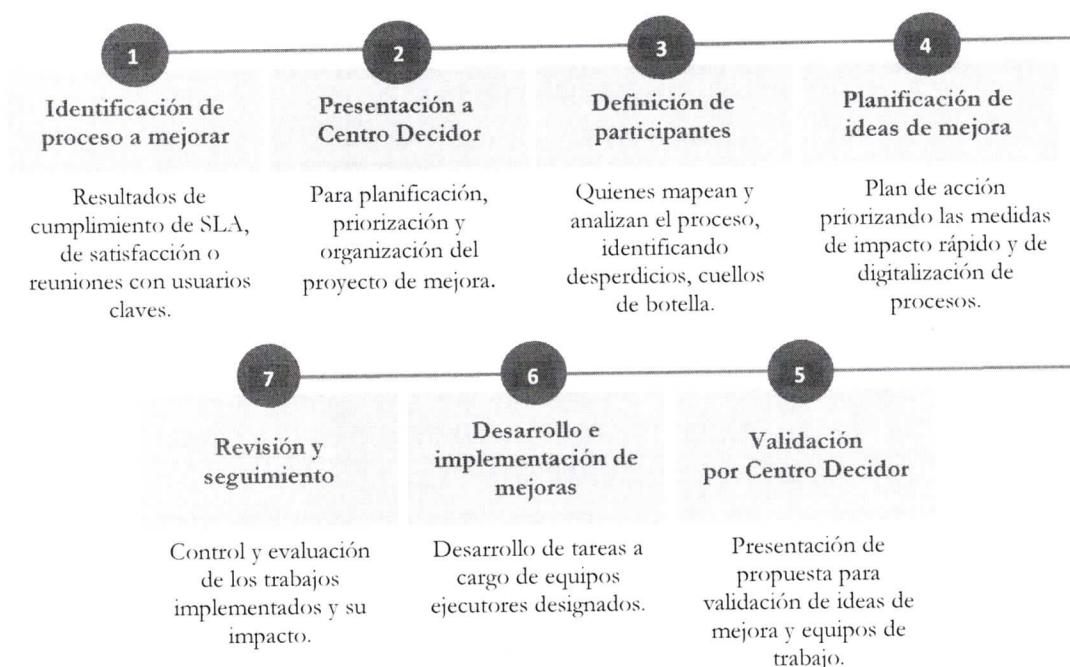
La VGEA establece un modelo de trabajo y ciclo que permitirán crear un entorno adecuado para escalar proyectos y acciones inmediatas de mejora.

6.1 Diagrama de trabajo



SÍMBOLO	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	QUIÉNES LO COMPONEN
	Centro Decisor	Equipo transversal tomador de decisiones; definen ámbitos de acción y supervisan todo el proyecto de mejora.	Equipo Directivo VGEA.
	Centro de Acción	Unidad, función o proceso que entra en el proyecto de mejora. Se define un líder y un facilitador.	Responsable y miembros del proceso, miembros del Centro Decisor, Zona Gris y del Centro de Acción como tal.
	Zona Gris	Equipo que apoya el proceso de mejora por su experiencia o injerencia en temáticas de su responsabilidad.	Unidades o sus miembros, usuarios claves, especialistas.
	Equipos Ejecutores	Definición y agrupación en equipos para tareas específicas.	Miembros del Centro Decisor, de Acción y Zona Gris.

6.2 Ciclo de mejora continua



2-. **DÉJASE CONSTANCIA**, que el procedimiento que regula el Subsistema de Servicios para la Gestión Económica y Administrativa (3SGEA) en la Universidad de Talca, comenzará a regir el día lunes siguiente hábil, a la total tramitación del presente acto administrativo.



ISABEL HERNÁNDEZ FERNÁNDEZ
SECRETARIA GENERAL

CSB/als

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.

CARLOS TORRES FUCHSLOCHER
RECTOR

UNIVERSIDAD DE TALCA
DOCUMENTO TOTALMENTE TRAMITADO
CON FECHA **30 AGO. 2022**