



CFT ESTATAL
REGIÓN DE COQUIMBO



Versión 1
Calidad Borrador para la
Discusión

MANUAL DE PROCESOS

CENTRO DE FORMACIÓN TÉCNICA
ESTATAL DE LA REGIÓN DE COQUIMBO

Unidad de Análisis y Aseguramiento
de la Calidad Institucional
JUNIO 2025

INDICE

INDICE	2
INTRODUCCIÓN	8
Mapa de Procesos Institucionales	9
I. PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	10
A. Planificación Estratégica	10
1. Análisis de Situación Institucional	12
2. Definición de la Misión, Visión y Valores	14
3. Establecimiento de Objetivos Estratégicos (OE).....	16
4. Desarrollo de Estrategias	18
5. Implementación de Estrategias	20
6. Monitoreo y Evaluación de Progreso de Objetivos Estratégicos (OE)	22
7. Revisión y Ajuste del Plan Estratégico.....	24
8. Gestión de Riesgos Estratégicos	26
B. Mejora Continua	28
1. Control de Documentos	30
2. Medición de Satisfacción del Estudiante	32
3. Matriz de Riesgo	34
4. Revisión por la Dirección	36
5. Servicio No Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas	38
6. Plan Anual de Capacitación.....	40
C. Gestión de Comunicaciones Internas y Externas.....	42
1. Planificación de la Comunicación.....	44
2. Desarrollo de Contenido	46
3. Canales de Comunicación Interna	48
4. Canales de Comunicación Externa	50
5. Gestión de Crisis	52

6. Monitoreo y Evaluación	54
D. Seguimiento y Control de la Estrategia	56
1. Definición de Indicadores de Desempeño (KPI).....	58
2. Monitoreo Continuo de KPI.....	60
3. Revisión de Desempeño.....	62
4. Gestión de Acciones Correctivas	64
5. Evaluación de Impacto de KPI.....	66
6. Comunicación y Transparencia	68
7. Revisión y Mejora Continua	70
8. Integración con la Planificación Estratégica.....	72
E. Gestión de Asuntos Legales.....	74
1. Verificación de Autenticidad de Documentos	76
2. Asesoramiento Jurídico, Legal y Control de Riesgo Patrimonial	78
3. Revisión de Modificación de Estatutos	80
4. Emisión de Informes Jurídicos	82
5. Control de Legalidad.....	84
6. Custodia y Conservación de Actas	86
7. Aseguramiento del Cumplimiento de Estatutos y Normas	88
8. Actualización Legal.....	90
F. Gestión de Inclusión, Género y Convivencia	92
1. Prevención y Sensibilización.....	94
2. Capacitación, Formación y Comunicación Interna.....	96
3. Diagnóstico y Evaluación	98
4. Atención y Apoyo a Víctimas de Acoso por Ley Karin	100
5. Monitoreo y Evaluación de Impacto	102
6. Inclusión en Contratos y Convenios	104
G. Gestión de la Calidad	106
1. Operación del Sistema de Gestión de Calidad	108

2. Generación de Estudios para Toma de Decisiones y Mejora Continua .	110
3. Auditorías Internas Institucionales.....	112
4. Gestión de Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad	114
H. Acreditación Institucional.....	116
1. Acompañamiento de Instituciones de Educación Superior	118
2. Autoevaluación Institucional	120
3. Evaluación Externa de Proceso de Acreditación	122
II. PROCESOS PRINCIPALES	124
A. Gestión Curricular	124
1. Definición de la Oferta Formativa del CFT	126
2. Diseño de Carreras	128
3. Actualización de Carreras	130
4. Diseño Curricular de Programas Modulares.....	132
B. Gestión del Aprendizaje.....	134
1. Planificación y Desarrollo del Proceso Formativo.....	136
2. Evaluación y Calificación del Proceso Formativo	138
3. Gestión y Registro de la Progresión Académica de los Estudiantes.....	140
C. Gestión de Desarrollo Docente	142
1. Dotación y Selección Docente	144
2. Formación y Acompañamiento Docente.....	146
3. Evaluación y Retroalimentación Docente	148
D. Admisión y Matrícula.....	150
1. Gestión y Desarrollo de la Campaña de Difusión de la Oferta Formativa del CFT	152
2. Planificación y Desarrollo de los Procesos de Admisión y Matrícula de Estudiantes	154
E. Articulación de Trayectorias Formativas	156
1. Articulación EMTP.....	158
2. Reconocimiento de Aprendizajes Previos	160

3. Reconocimiento de Certificaciones Externas.....	162
4. Articulación con la Enseñanza Superior.....	164
F. Desarrollo de Estrategias del Proceso Educativo.....	166
1. Desarrollo de Programas Formativos Modulares.....	168
2. Desarrollo de Desafíos de Integración Curricular	170
3. Gestión de Prácticas Profesionales.....	172
4. Gestión del Proceso de Titulación.....	174
G. Gestión de Recursos de Aprendizaje	176
1. Gestión de Talleres	178
2. Gestión de Laboratorios.....	180
3. Gestión del Aula Virtual.....	182
4. Gestión del Equipamiento Tecnológico	184
H. Gestión de Asuntos Estudiantiles.....	186
1. Gestión de Beneficios Estudiantiles	188
2. Gestión de Servicios Psicoeducativos	190
3. Gestión de Participación Estudiantil	192
I. Vinculación con el Medio.....	194
1. Gestión del Entorno y Grupos de Interés.....	196
2. Gestión de Titulados y Fomento de la Empleabilidad y el Emprendimiento	198
3. Programas de Formación en Vinculación con el Medio	200
III. PROCESOS DE SOPORTE	202
A. Gestión del Talento Humano	202
1. Desarrollo y Formación	204
2. Ingresos y Reclutamiento	206
3. Gestión del Desempeño.....	208
4. Compensación y Beneficios	210
5. Capacitaciones Internas	212

6. Gestión de Relaciones Laborales.....	214
7. Retención y Compromiso.....	216
8. Salida y Desvinculación	218
B. Gestión Financiera.....	220
1. Planificación Financiera.....	222
2. Gestión de Capital de Trabajo.....	224
3. Financiación y Estructura de Capital.....	226
4. Gestión de Inversiones.....	228
5. Control y Auditoría Financiera	230
6. Análisis Financiero	232
C. Gestión de Cobranzas y Tesorería	234
1. Control y Gestión de Estudiantes.....	236
2. Emisión y Control de Facturas	238
3. Informes Periódicos Cobranzas.....	240
4. Control y Registro de Ingresos	242
D. Gestión Contable.....	244
1. Registro de Transacciones Financieras	246
2. Control y Revisión de la Información	248
3. Elaboración de Estados Financieros	250
4. Gestión de Cumplimiento Fiscal y Regulatorio.....	252
5. Planificación y Control Financiero.....	254
6. Gestión de Activos y Pasivos	256
E. Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas	258
1. Control en Planificación y Presupuesto	260
1.1. Verificación Presupuestaria	262
2. Validación de Solicitudes de Compra.....	264
2.1. Generación de Requerimiento.....	266
2.2. Aprobación Interna.....	268

3. Definición de Metodología de Compras.....	270
3.1. Compra Interna.....	272
3.2. Compra Ágil.....	274
3.3. Licitación Pública.....	276
3.4. Licitación Privada.....	278
3.5. Convenio Marco.....	280
3.6. Trato Directo.....	282
4. Selección de Proveedor.....	284
5. Adjudicación y Contratación.....	286
6. Recepción de Bienes y Servicios.....	288
F. Gestión de Inmovilizados y Activos Fijos.....	290
1. Registros Contables ERP.....	292
2. Movimientos de Activos Inmovilizados.....	294
3. Inventarios.....	296
4. Control Activos.....	298
G. Gestión de Tecnologías de la Información.....	300
1. Operatividad de Infraestructura Tecnológica.....	302
2. Gestión de Proyectos de Mejora Tecnológica.....	304
3. Gestión de Servicios de Tecnologías de Información.....	306
4. Gestión y Control en Soporte Técnico de Tecnologías de Información ..	308
H. Gestión de Servicios e Infraestructura.....	310
1. Administración de Contratos.....	312
2. Mantenimiento de Infraestructura.....	314
3. Desarrollo Proyecto Edificio.....	316

INTRODUCCIÓN

El presente Manual constituye un instrumento fundamental para comprender, gestionar y optimizar las actividades que sustentan la operación del Centro de Formación Técnica Estatal Región de Coquimbo (CFTE). Este documento tiene como finalidad sistematizar, estandarizar y dar a conocer los procesos que sustentan la operación estratégica, misional y de soporte de la institución, estableciendo una base clara y compartida para la gestión eficiente y transparente de sus actividades.

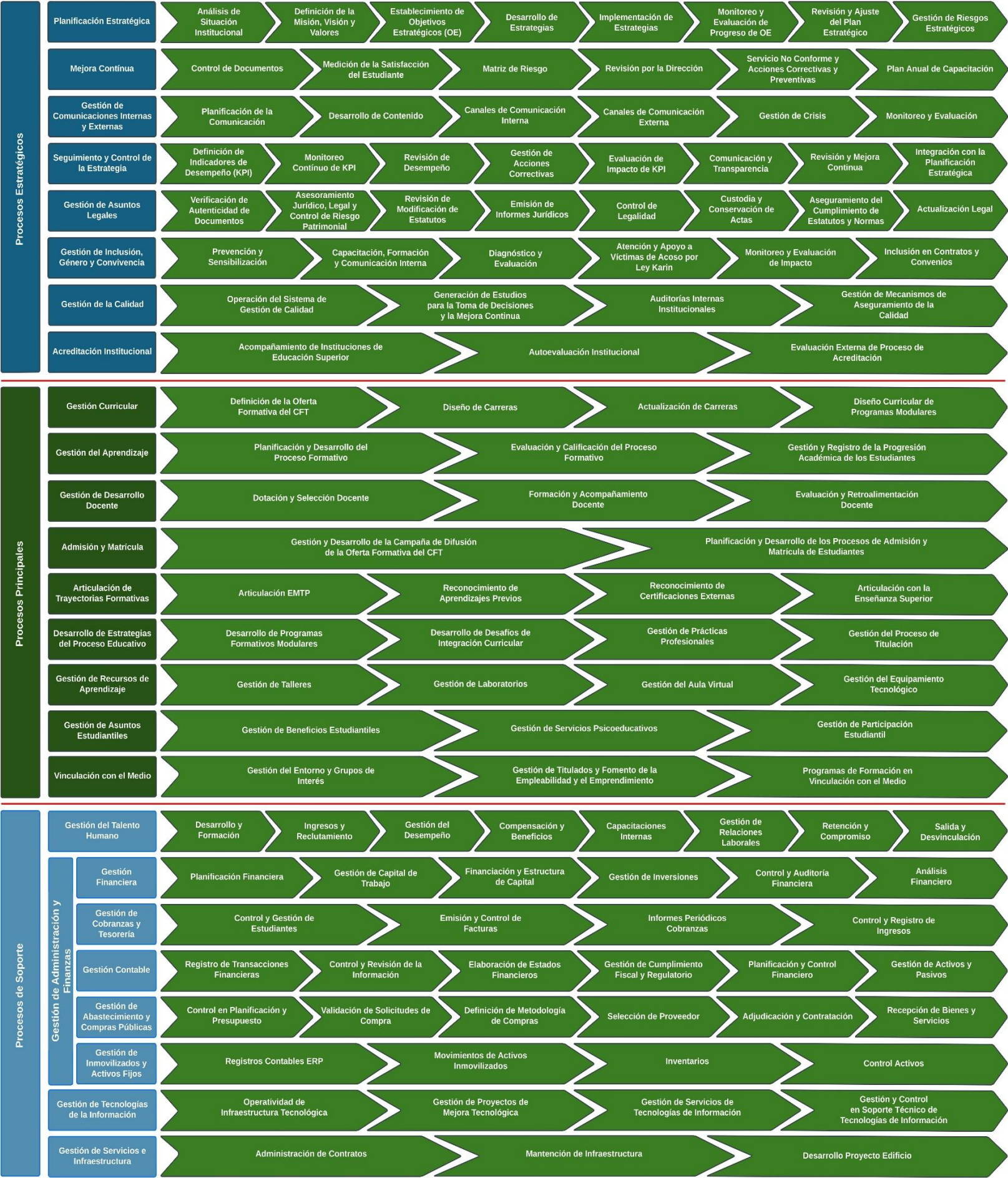
La estructura del manual comienza con la presentación del Mapa de Procesos Institucionales, el cual ofrece una visión integral y articulada de las diferentes áreas funcionales del CFTE. A partir de este mapa, se desarrollan detalladamente cada uno de los procesos, siguiendo un enfoque centrado en la mejora continua, la participación activa de los actores involucrados y la adaptación a las necesidades cambiantes del entorno educativo y productivo. Los procesos han sido validados y actualizados por los responsables directos de su ejecución, garantizando relevancia, pertinencia y compromiso institucional. Asimismo, se acompañan de flujogramas (cuya diagramación, en algunos casos, está contemplada a realizar próximamente) que permiten visualizar de manera clara y precisa los pasos, responsables, interacciones y productos asociados a cada uno.

Esta primera versión del Manual refleja un trabajo colectivo en desarrollo continuo, alineado con la naturaleza dinámica de la gestión de procesos. Su implementación no solo busca asegurar la trazabilidad y la replicabilidad de buenas prácticas en todas las sedes del CFTE, sino también fortalecer una cultura organizacional orientada hacia la excelencia y el compromiso con la calidad. Además, representa un paso esencial en el camino hacia la madurez del SGC y la posible certificación bajo la norma internacional ISO 21001:2018, estándar referente en sistemas de gestión para organismos educativos.

En este sentido, el manual se convierte en una herramienta estratégica para la socialización de políticas institucionales, la descentralización funcional del modelo educativo y la toma de decisiones informadas basadas en evidencia. Su uso sistemático contribuirá a elevar la eficacia operativa, optimizar recursos, mejorar la experiencia formativa de los estudiantes y reforzar la capacidad institucional para responder proactivamente a los desafíos del sistema educativo técnico-profesional chileno.

La Unidad de Análisis y Aseguramiento de la Calidad Institucional, responsable de la coordinación técnica y redacción de este instrumento, invita a toda la comunidad institucional a apropiarse de este manual como guía de referencia permanente, promoviendo su aplicación, revisión periódica y mejora continua en el marco del compromiso inquebrantable del CFTE con la calidad educativa y la transparencia institucional.

Mapa de Procesos Institucionales



I. PROCESOS ESTRATÉGICOS

A. Planificación Estratégica

Descripción:

Proceso sistemático mediante el cual el CFT define su misión, visión, valores institucionales, realiza análisis internos y externos, establece objetivos estratégicos (OE), desarrolla estrategias y planifica acciones para el cumplimiento de su misión institucional. Incluye la implementación, monitoreo y revisión de estas estrategias.

Responsables:

- Rectoría (liderazgo y chequeo final)
- Equipo Directivo (validación estratégica)
- Directorio (decisión de aprobación)
- Unidad de Análisis y Aseguramiento de la Calidad Institucional (coordinación técnica)

Documentos involucrados:

- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Modelo Educativo
- Informe de autoevaluación institucional
- Informe de Avance del PDI

Indicadores involucrados:

- Grado de cumplimiento de los OE $\rightarrow (N^{\circ} \text{ OE cumplidos} / N^{\circ} \text{ OE totales}) \times 100$
- Nivel de actualización del PDI $\rightarrow (N^{\circ} \text{ revisiones realizadas} / N^{\circ} \text{ revisiones planificadas}) \times 100$
- Cumplimiento de metas estratégicas $\rightarrow (\text{Metas alcanzadas} / \text{Metas totales}) \times 100$
- Indicadores de impacto institucional
- Informes de Auditorías Internas

Relación con otros procesos:

Seguimiento y Control de la Estrategia: monitoreo de avances.

Gestión de la Calidad: alineación con estándares.

Revisión por la Dirección: toma de decisiones basada en resultados.

Flujograma:

Diagnóstico estratégico → Formulación estratégica → Implementación de estrategias →
Seguimiento de indicadores → Evaluación y ajustes.



1. Análisis de Situación Institucional

Descripción:

El Análisis de Situación Institucional es un proceso clave dentro de la planificación estratégica que permite al CFT conocer su contexto interno y externo. Consiste en recolectar, organizar y analizar información relevante que permita identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (análisis FODA), así como tendencias del entorno que puedan influir en el desarrollo institucional. Este análisis alimenta la toma de decisiones estratégicas y la definición de objetivos y acciones de mejora.

Responsables:

- Unidad de Análisis y Aseguramiento de la Calidad Institucional (coordinación y análisis)
- Dirección Académica (datos académicos)
- Dirección Económica y Administrativa (datos financieros)
- Rectoría

Documentos involucrados:

- Informe de Análisis FODA
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Informes de evaluación interna
- Encuestas institucionales (estudiantes, docentes, egresados, empleadores)
- Informes de desempeño académico y administrativo
- Reportes del entorno regional y nacional (económico, social, educativo)
- Estudios de mercado laboral y educativo
- Informes de auditorías internas

Indicadores involucrados:

- Grado de cumplimiento de metas institucionales previas $\rightarrow$ $(\text{Metas cumplidas} / \text{Metas totales}) \times 100$
- N° de fuentes de información analizadas $\rightarrow$ $(\text{N° fuentes utilizadas} / \text{N° fuentes disponibles}) \times 100$
- Cantidad de brechas estratégicas identificadas

- Nivel de actualización del análisis (anual o por período estratégico)
- Participación de unidades en el proceso de análisis (% de cobertura institucional)

Relación con otros procesos:

Definición de Misión, Visión y Valores: insumos para la construcción.

Establecimiento de OE: base diagnóstica.

Flujograma:

Recolección de datos relevantes → Análisis interno y externo → Validación con actores institucionales → Elaboración de informe consolidado → Incorporación en la planificación estratégica

2. Definición de la Misión, Visión y Valores

Descripción:

Este proceso tiene por objetivo establecer los principios fundamentales que guían el quehacer del CFT Región de Coquimbo. La Misión define la razón de ser de la institución; la Visión, su proyección deseada a futuro; y los Valores, los principios éticos que orientan el comportamiento institucional. La definición de estos elementos se construye de manera participativa, considerando el entorno regional, las necesidades sociales y productivas, y los lineamientos de la política pública en educación superior técnico-profesional.

Responsables:

- Rectoría (aprobación final)
- Unidad de Análisis y Aseguramiento de la Calidad Institucional
- Equipo Directivo (validación)
- Representantes de Unidades Académicas y Administrativas
- Comunidad CFT (consultas participativas)

Documentos involucrados:

- Actas de sesiones de definición estratégica
- Encuestas y consultas participativas
- Documento oficial de Misión, Visión y Valores Institucionales
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Informes de análisis contextual (región, sector productivo, política pública)
- Documentos normativos del Ministerio de Educación

Indicadores involucrados:

- Tasa de actores institucionales que participaron en la definición → $(\text{Participantes} / \text{Total invitados}) \times 100$
- Frecuencia de revisión → $(\text{N}^\circ \text{ revisiones realizadas} / \text{N}^\circ \text{ revisiones planificadas}) \times 100$
- Nivel de alineación de políticas y planes institucionales con la misión y visión
- Porcentaje de funcionarios y estudiantes que conocen y comprenden la misión y visión (medido por encuesta)

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: marco orientador.

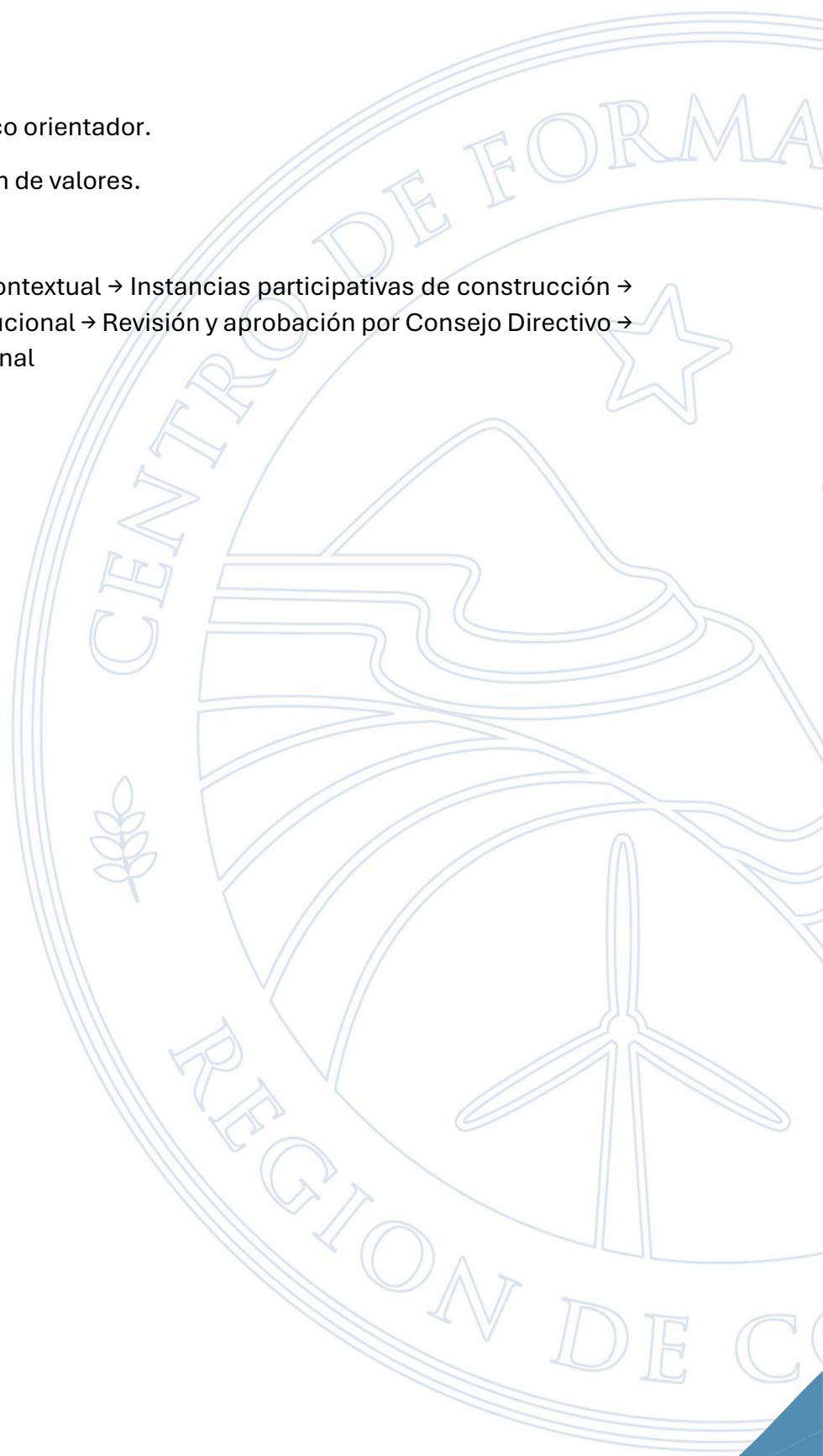
Comunicación Interna: difusión de valores.

Flujograma:

Diagnóstico inicial y análisis contextual → Instancias participativas de construcción →

Redacción de propuesta institucional → Revisión y aprobación por Consejo Directivo →

Difusión y aplicación institucional



3. Establecimiento de Objetivos Estratégicos (OE)

Descripción:

Este proceso tiene por finalidad definir los Objetivos Estratégicos (OE) que orientarán el accionar institucional en el mediano y largo plazo. Los OE traducen la misión y visión institucional en líneas de acción concretas, medibles y alcanzables, alineadas con las políticas públicas y las necesidades del entorno regional. Este proceso considera el análisis diagnóstico institucional, la participación de distintos estamentos, la priorización de áreas críticas y la coherencia con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

Responsables:

- Rectoría (aprobación)
- Unidad de Análisis y Aseguramiento de la Calidad Institucional (formulación técnica)
- Equipo Directivo
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Departamentos y Unidades

Documentos involucrados:

- Diagnóstico Institucional (Análisis FODA)
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Actas de reuniones de planificación
- Lineamientos estratégicos MINEDUC
- Informe de consulta a actores clave
- Modelo de Aseguramiento de la Calidad

Indicadores involucrados:

- N° de objetivos estratégicos definidos → Total de OE formulados
- % de cobertura de áreas funcionales en los OE → $(\text{Áreas cubiertas} / \text{Áreas totales}) \times 100$
- Grado de alineación con la misión, visión y diagnóstico institucional
- Participación institucional en el proceso de formulación
- Frecuencia de actualización o revisión de OE

Relación con otros procesos:

Desarrollo de Estrategias: derivación de acciones.

Monitoreo de KPI: medición de avances.

Flujograma:

Revisión del diagnóstico institucional y directrices superiores → Identificación de áreas prioritarias → Formulación de objetivos estratégicos → Validación técnica por Unidad de Análisis Institucional → Integración al Plan de Desarrollo Institucional (PDI)

4. Desarrollo de Estrategias

Descripción:

El proceso de Desarrollo de Estrategias consiste en formular planes de acción que permitan alcanzar los Objetivos Estratégicos (OE) definidos por la institución. Estas estrategias orientan la toma de decisiones y la asignación de recursos, asegurando la coherencia entre la misión, visión, diagnóstico institucional y las prioridades definidas en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI). El desarrollo de estrategias implica identificar líneas de acción, responsables, metas e indicadores para cada objetivo estratégico, con enfoque en mejora continua, impacto regional y sostenibilidad institucional.

Responsables:

- Rectoría (validación)
- Unidad de Análisis Institucional
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa (ejecución)
- Jefaturas de Unidad
- Equipo Directivo (validación final)

Documentos involucrados:

- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Objetivos Estratégicos institucionales
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Informes de Análisis Institucional
- Políticas Institucionales y Reglamentos
- Indicadores de desempeño institucional

Indicadores involucrados:

- N° de estrategias formuladas por OE $\rightarrow (Estrategias / OE) \times 100$
- Nivel de cumplimiento de estrategias planificadas (por período)
- Alineación de los POA con los OE y estrategias $\rightarrow (Acciones alineadas / Acciones totales) \times 100$
- Cobertura de áreas clave en las estrategias (académica, gestión, vinculación, inclusión, etc.)

Relación con otros procesos:

Implementación de Estrategias: ejecución de planes.

Gestión de Riesgos: identificación de contingencias.

Flujograma:

Revisión de los Objetivos Estratégicos (OE) → Identificación de líneas estratégicas de acción → Diseño de estrategias y metas asociadas → Consolidación de estrategias a nivel institucional → Validación y aprobación de estrategias → Comunicación e implementación

5. Implementación de Estrategias

Descripción:

La implementación de estrategias corresponde a la puesta en marcha de las líneas de acción definidas para alcanzar los Objetivos Estratégicos del CFT. Este proceso implica la ejecución de planes operativos, la asignación efectiva de recursos, el seguimiento del cumplimiento de metas y la coordinación entre las distintas unidades responsables. La implementación busca transformar las decisiones estratégicas en resultados concretos que impacten positivamente en el desarrollo institucional, asegurando coherencia con el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

Responsables:

- Rectoría (supervisión)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Unidad de Análisis Institucional
- Jefaturas de Unidad Académica y Administrativa (ejecución operativa)
- Responsables de Planes Operativos Anuales (POA)

Documentos involucrados:

- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Matrices de seguimiento de estrategias
- Informes de avance institucional
- Presupuesto anual y planificación financiera
- Informes de evaluación interna y externa

Indicadores involucrados:

- % de cumplimiento de acciones estratégicas anuales $\rightarrow$ (Acciones completadas / Acciones planificadas) $\times$ 100
- N° de estrategias con avance satisfactorio según cronograma
- Grado de ejecución presupuestaria vinculado a estrategias $\rightarrow$ (Presupuesto ejecutado / Presupuesto asignado) $\times$ 100
- Evaluación de impacto de la implementación (por resultados parciales o anuales)

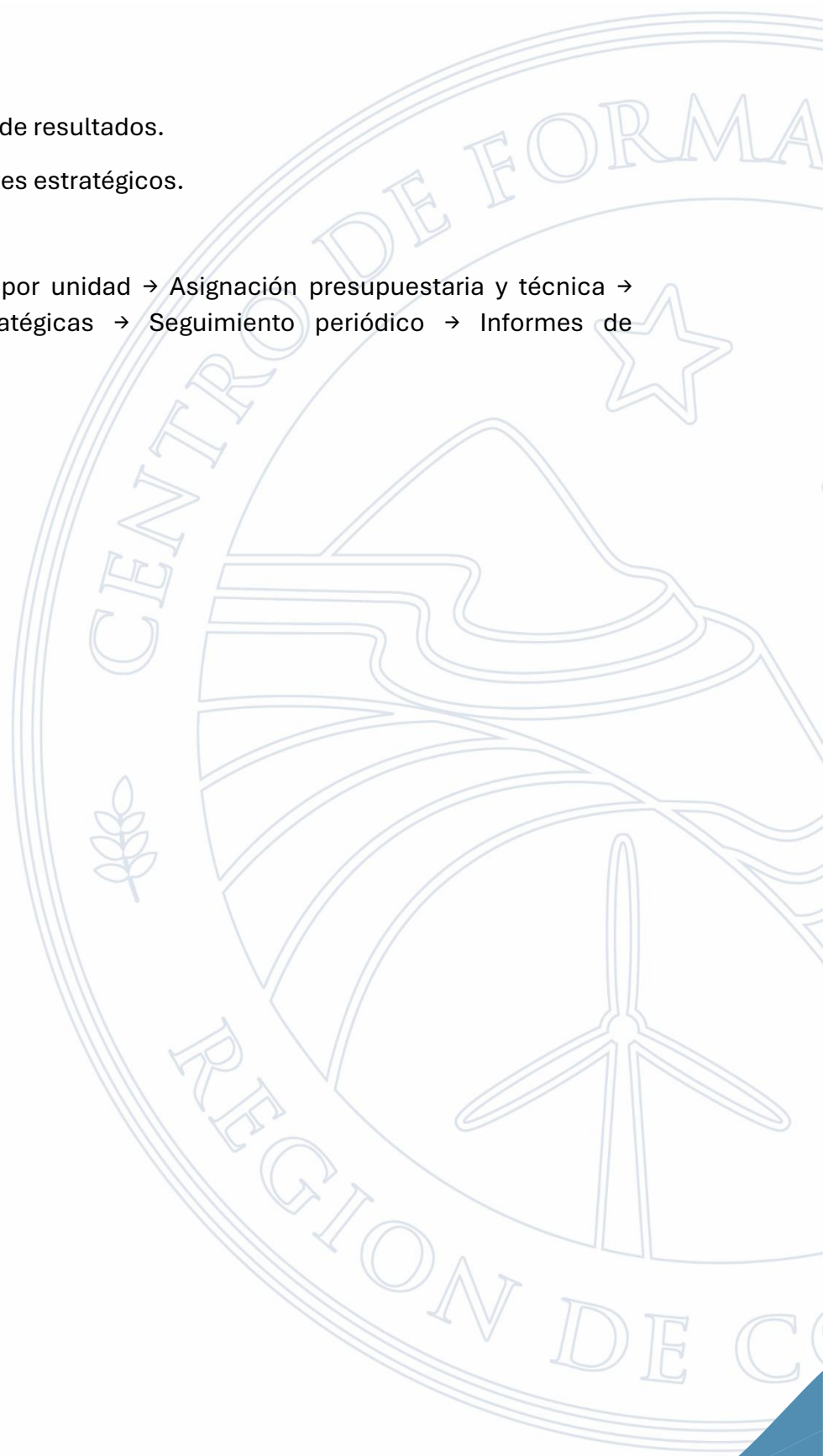
Relación con otros procesos:

Monitoreo de OE: seguimiento de resultados.

Revisión por la Dirección: ajustes estratégicos.

Flujograma:

Planificación operativa anual por unidad → Asignación presupuestaria y técnica → Ejecución de acciones estratégicas → Seguimiento periódico → Informes de implementación



6. Monitoreo y Evaluación de Progreso de Objetivos Estratégicos (OE)

Descripción:

Este proceso permite dar seguimiento sistemático al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos (OE) definidos en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI). A través del monitoreo y evaluación periódica, se recopila, analiza y valora el avance de las estrategias y acciones implementadas, permitiendo identificar brechas, obstáculos y oportunidades de mejora. Este proceso es clave para asegurar la pertinencia, eficacia y eficiencia de la gestión institucional, y es base para la toma de decisiones informadas, acciones correctivas y ajustes estratégicos.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinación y monitoreo)
- Rectoría
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Responsables de POA por unidad
- Equipo Directivo (recepción y revisión de resultados globales)

Documentos involucrados:

- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Informes de seguimiento de estrategias
- Informes Anuales de Avance PDI
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Informes de evaluación interna
- Reportes de cumplimiento de metas
- Actas de reuniones de revisión estratégica

Indicadores involucrados:

- % de OE con cumplimiento parcial o total $\rightarrow (OE \text{ cumplidos} / OE \text{ totales}) \times 100$
- N° de metas alcanzadas vs. Planificadas
- Frecuencia de monitoreo institucional (mensual, trimestral, anual)
- N° de acciones correctivas implementadas por desviación detectada
- Nivel de satisfacción con la ejecución de estrategias (por área)

Relación con otros procesos:

Gestión de Acciones Correctivas: solución de desviaciones.

Revisión y Ajuste del Plan Estratégico: actualización de metas.

Flujograma:

Revisión de indicadores estratégicos y operativos → Recopilación de información desde las unidades → Análisis del grado de avance de los OE → Elaboración de informes de seguimiento institucional → Retroalimentación y toma de decisiones

7. Revisión y Ajuste del Plan Estratégico

Descripción:

Este proceso tiene como propósito revisar periódicamente la vigencia, pertinencia y efectividad del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y sus componentes estratégicos, a la luz de los resultados del monitoreo, cambios en el entorno institucional y normativo, y necesidades emergentes. La revisión permite ajustar objetivos, metas, estrategias o acciones para asegurar el cumplimiento de la misión y visión institucional y mantener la alineación con las políticas públicas de educación superior técnico-profesional.

Responsables:

- Rectoría (aprobación de cambios)
- Unidad de Análisis Institucional (propuestas técnicas)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Equipo Directivo
- Directorio
- Responsables de POA por unidad

Documentos involucrados:

- Plan de Desarrollo Institucional vigente
- Informes de monitoreo y evaluación de OE
- Actas de reuniones de revisión estratégica
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Informes de cambios en el contexto institucional o normativo
- Resultados de auditorías internas o externas
- Consultas a actores clave

Indicadores involucrados:

- N° de ajustes realizados al PDI (por período)
- Tiempo de respuesta institucional ante cambios significativos → $(\text{Días transcurridos} / \text{Plazo ideal}) \times 100$
- Grado de alineación entre el nuevo contexto y las estrategias ajustadas

- Nivel de participación en el proceso de revisión
- % de OE actualizados tras revisión estratégica

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: realimentación del ciclo.

Comunicación Interna: difusión de ajustes.

Flujograma:

Revisión de resultados del monitoreo estratégico → Análisis de cambios en el entorno interno o externo → Diagnóstico y propuesta de ajustes → Revisión participativa y validación institucional → Aprobación y formalización de ajustes

8. Gestión de Riesgos Estratégicos

Descripción:

La Gestión de Riesgos Estratégicos es el proceso mediante el cual el CFT identifica, analiza, evalúa y controla los riesgos que pueden afectar el logro de sus Objetivos Estratégicos (OE) y la implementación del Plan de Desarrollo Institucional (PDI). Este proceso permite anticiparse a escenarios críticos, establecer planes de mitigación y fortalecer la capacidad institucional para adaptarse al cambio, garantizando la sostenibilidad y el cumplimiento de la misión. La gestión de riesgos es transversal a toda la organización y debe ser actualizada periódicamente.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (identificación y análisis)
- Rectoría (aprobación de medidas)
- Fiscalía
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad

Documentos involucrados:

- Matriz de Riesgos Estratégicos
- Política de Gestión de Riesgos
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Informes de evaluación de riesgos
- Planes de mitigación y contingencia
- Manual de aseguramiento de la calidad

Indicadores involucrados:

- N° de riesgos estratégicos identificados y gestionados
- % de planes de mitigación implementados $\rightarrow$ (Planes ejecutados / Planes totales) $\times$ 100
- Frecuencia de actualización de la matriz de riesgos
- Nivel de impacto y probabilidad promedio de los riesgos identificados
- N° de incidentes críticos evitados o gestionados adecuadamente

Relación con otros procesos:

Matriz de Riesgos: herramienta de gestión

Monitoreo de KPI: detección temprana de desviaciones

Flujograma:

Identificación de riesgos estratégicos → Análisis y evaluación de riesgos → Diseño de estrategias de mitigación → Implementación de medidas de control → Monitoreo y actualización del mapa de riesgos



B. Mejora Continua

Descripción:

El proceso de Mejora Continua asegura que las acciones institucionales estén permanentemente orientadas al perfeccionamiento de los procesos, resultados y servicios ofrecidos por el CFT. Se basa en el ciclo de gestión PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), permitiendo identificar oportunidades de mejora, implementar ajustes, corregir desviaciones y promover una cultura institucional de calidad. Este proceso se alimenta de diagnósticos internos, auditorías, encuestas de satisfacción, evaluaciones externas y resultados de gestión, consolidando el aprendizaje organizacional y contribuyendo al aseguramiento de la calidad.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinación y seguimiento)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa (implementación en sus áreas)
- Rectoría (aprobación de planes de mejora)
- Coordinadores de calidad por unidad
- Equipos de mejora por procesos específicos

Documentos involucrados:

- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Informes de auditorías internas y externas
- Informes de seguimiento y monitoreo de procesos
- Planes de mejora por unidad o proceso
- Resultados de encuestas a estudiantes, docentes, egresados y empleadores
- Informes de evaluación de desempeño institucional
- Detección de Brechas

Indicadores involucrados:

- N° de acciones de mejora implementadas por período
- $\% \text{ de planes de mejora ejecutados dentro del plazo previsto} \rightarrow (\text{Planes ejecutados} / \text{Planes totales}) \times 100$
- $\text{Reducción de brechas detectadas en auditorías o evaluaciones} \rightarrow (\text{Brechas resueltas} / \text{Brechas totales}) \times 100$

- Nivel de satisfacción institucional con procesos críticos
- N° de procesos revisados o rediseñados con base en mejora continua

Relación con otros procesos:

Auditorías Internas: detección de oportunidades.

Revisión por la Dirección: validación de cambios.

Flujograma:

Detección de Brechas → Identificación de oportunidades de mejora → Análisis y priorización → Diseño de plan de mejora → Implementación del plan → Seguimiento y evaluación → Retroalimentación y documentación

1. Control de Documentos

Descripción:

El proceso de Control de Documentos garantiza que los documentos institucionales oficiales (políticas, procedimientos, manuales, reglamentos, formularios, instructivos, entre otros) sean elaborados, revisados, aprobados, actualizados, difundidos y conservados de forma sistemática y controlada. Este control permite asegurar la trazabilidad, vigencia, accesibilidad y seguridad de la información institucional, como parte fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad. También evita la existencia de versiones obsoletas o no autorizadas y apoya la mejora continua institucional.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (gestión)
- Encargado/a de Calidad Institucional (supervisión)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad responsables de cada documento
- Fiscal o asesor jurídico (según tipo de documento)

Documentos involucrados:

- Procedimiento de control de documentos
- Registro maestro de documentos institucionales
- Versiones vigentes de políticas, procedimientos, manuales y reglamentos
- Formatos oficiales y controlados
- Historial de revisiones y aprobaciones

Indicadores involucrados:

- % de documentos actualizados respecto del total existente → $(\text{Documentos actualizados} / \text{Documentos totales}) \times 100$
- Tiempo promedio de actualización y aprobación de documentos → $(\text{Suma de días en actualizaciones} / \text{Nº de documentos})$
- Nº de documentos obsoletos detectados y corregidos
- Nivel de cumplimiento del procedimiento de control documental
- Accesibilidad y disponibilidad de documentos para funcionarios y comunidad

Relación con otros procesos:

Gestión de la Calidad: cumplimiento de estándares

Acreditación Institucional: documentación requerida

Flujograma:

Elaboración o actualización del documento → Revisión interna del documento →

Aprobación formal del documento → Ingreso al sistema de gestión documental →

Difusión y acceso institucional → Revisión periódica y actualización programada

2. Medición de la Satisfacción del Estudiante

Descripción:

Este proceso permite conocer la percepción de los estudiantes respecto de su experiencia formativa y de los servicios que entrega el CFT. Su objetivo es identificar fortalezas y áreas de mejora desde la perspectiva del estudiantado, contribuyendo a la toma de decisiones, a la mejora continua y al aseguramiento de la calidad institucional. Las mediciones incluyen dimensiones académicas, administrativas, de infraestructura, servicios de apoyo, bienestar y convivencia. Los resultados se integran al sistema de gestión institucional para generar acciones de mejora concretas.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (análisis de resultados)
- Dirección Académica (implementación de encuestas)
- Dirección de Asuntos Estudiantiles
- Escuelas y Jefaturas de Carrera
- Encargado/a de Calidad Institucional

Documentos involucrados:

- Encuestas de satisfacción estudiantil
- Instrumentos de evaluación y tabulación
- Informes de resultados
- Planes de mejora derivados de los resultados
- Política de calidad académica y gestión institucional
- Registros de seguimiento a planes de mejora

Indicadores involucrados:

- Nivel general de satisfacción estudiantil $\rightarrow$ $(\text{Puntuación promedio} / \text{Máxima posible}) \times 100$
- % de participación en la encuesta institucional $\rightarrow$ $(\text{N}^\circ \text{ de estudiantes participantes} / \text{N}^\circ \text{ total de estudiantes}) \times 100$
- N° de mejoras implementadas en respuesta a resultados de satisfacción
- Comparativo de satisfacción por áreas (académica, administrativa, servicios)
- Evolución de la satisfacción en periodos sucesivos

Relación con otros procesos:

Mejora Continua: acciones derivadas

Planificación Estratégica: ajustes basados en retroalimentación

Flujograma:

Diseño o revisión del instrumento de medición → Aplicación de la encuesta a estudiantes → Tabulación y análisis de resultados → Elaboración de informe y socialización → Diseño e implementación de acciones de mejora



3. Matriz de Riesgo

Descripción:

La Matriz de Riesgo es una herramienta fundamental para identificar, clasificar, valorar y gestionar los riesgos institucionales que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos del CFT. Este proceso consiste en registrar, categorizar y priorizar los riesgos según su probabilidad de ocurrencia y su impacto, permitiendo establecer controles y medidas de mitigación oportunas. La matriz es parte esencial del Sistema de Gestión de la Calidad y se revisa periódicamente para mantener su vigencia ante cambios del entorno.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (elaboración)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad
- Comité de Gestión de Riesgos (validación, si aplica)

Documentos involucrados:

- Matriz de Riesgos Estratégicos y Operativos
- Política o procedimiento de gestión de riesgos
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Informes de auditoría interna o externa
- Registros de eventos críticos
- Planes de mitigación y continuidad operacional

Indicadores involucrados:

- N° total de riesgos identificados y clasificados
- % de riesgos con planes de mitigación activos $\rightarrow (\text{Riesgos gestionados} / \text{Riesgos totales}) \times 100$
- Frecuencia de actualización $\rightarrow (\text{Actualizaciones realizadas} / \text{Planificadas}) \times 100$
- N° de riesgos con controles eficaces según auditoría
- Tiempo promedio de respuesta ante un riesgo materializado

Relación con otros procesos:

Gestión de Riesgos Estratégicos: alineación metodológica

Auditorías Internas: identificación de vulnerabilidades

Flujograma:

Identificación de riesgos → Clasificación y análisis → Registro en la matriz → Diseño de medidas de mitigación → Monitoreo y actualización



4. Revisión por la Dirección

Descripción:

La Revisión por la Dirección es un proceso formal y periódico mediante el cual el equipo directivo del CFT analiza el desempeño global del Sistema de Gestión de la Calidad, revisa el cumplimiento de los objetivos institucionales, evalúa los resultados de auditorías, monitorea indicadores clave, y define acciones de mejora. Esta revisión permite asegurar la pertinencia, eficacia y eficiencia de los procesos institucionales, tomar decisiones estratégicas informadas y garantizar la mejora continua. Es un pilar fundamental del ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

Responsables:

- Rectoría (liderazgo)
- Unidad de Análisis Institucional (preparación de informes)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidades
- Encargado/a del Sistema de Gestión de la Calidad

Documentos involucrados:

- Informe de Gestión Institucional
- Resultados de auditorías internas y externas
- Informe de cumplimiento de indicadores (KPI)
- Revisión del cumplimiento de los objetivos estratégicos
- Planes de mejora y acciones correctivas/preventivas
- Acta de Revisión por la Dirección

Indicadores involucrados:

- Nº de observaciones/resoluciones emanadas de la revisión
- Cumplimiento de acciones derivadas de la revisión → $(\text{Acciones completadas} / \text{Acciones acordadas}) \times 100$
- Frecuencia de revisión por período → $(\text{Revisiones realizadas} / \text{Planificadas}) \times 100$
- Participación efectiva de unidades clave
- Porcentaje de procesos ajustados como resultado de la revisión

Relación con otros procesos:

Seguimiento y Control de la Estrategia: insumos para decisiones

Mejora Continua: priorización de ajustes

Flujograma:

Convocatoria y planificación de la revisión → Análisis de información institucional →
Identificación de oportunidades de mejora → Toma de decisiones y acuerdos →
Elaboración del Acta de Revisión por la Dirección → Seguimiento de acuerdos y acciones

5. Servicio No Conforme y Acciones Correctivas y Preventivas

Descripción:

Este proceso permite identificar, registrar, analizar y resolver situaciones en las que un servicio o proceso institucional no cumple con los requisitos establecidos (no conformidades). Además, permite prevenir que estas situaciones se repitan o se presenten en el futuro, mediante acciones correctivas y preventivas. Este mecanismo es parte central del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que impulsa la mejora continua institucional y protege el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (registro y seguimiento)
- Encargado/a del Sistema de Gestión de Calidad
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad (implementación de acciones)
- Auditores Internos Institucionales (detección de No Conformidades)

Documentos involucrados:

- Registro de No Conformidades
- Informe de Análisis Causa-Raíz
- Formulario de Acción Correctiva y Preventiva (AC/AP)
- Procedimiento de Gestión de No Conformidades
- Planes de Mejora y POA
- Registros de auditoría interna y externa

Indicadores involucrados:

- N° de no conformidades detectadas por período
- % de no conformidades resueltas en plazo $\rightarrow$ $(\text{Resueltas a tiempo} / \text{Total reportadas}) \times 100$
- N° de acciones correctivas implementadas con éxito
- Reincidencia de no conformidades (% de repetición)
- Tiempo promedio de resolución por tipo de no conformidad $\rightarrow$ $(\text{Suma de días} / \text{N° de casos})$

Relación con otros procesos:

Auditorías Internas: detección de no conformidades.

Gestión de la Calidad: mejora de procesos.

Flujograma:

Detección del servicio o proceso no conforme → Registro de la no conformidad →
Análisis de causa raíz → Definición de acciones correctivas y/o preventivas →
Implementación de acciones → Seguimiento y verificación de eficacia

6. Plan Anual de Capacitación

Descripción:

El Plan Anual de Capacitación (PAC) es el proceso mediante el cual se planifican, ejecutan y evalúan las actividades formativas dirigidas al personal académico, administrativo y directivo del CFT. Su objetivo es fortalecer las competencias institucionales, mejorar el desempeño individual y colectivo, y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos. El PAC se construye con base en el diagnóstico de necesidades de capacitación, alineado al Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y al sistema de aseguramiento de la calidad.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos (coordinación)
- Rectoría
- Unidad de Análisis Institucional
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa (necesidades específicas)
- Jefaturas de Unidad

Documentos involucrados:

- Plan Anual de Capacitación (PAC)
- Diagnóstico de necesidades de capacitación
- Evaluaciones de desempeño
- Resultados de auditorías internas o procesos de mejora
- Registro de actividades ejecutadas
- Informes de evaluación de actividades de capacitación

Indicadores involucrados:

- N° total de actividades ejecutadas / planificadas
- % de cobertura de funcionarios capacitados $\rightarrow$ $(\text{Capacitados} / \text{Total de funcionarios}) \times 100$
- Grado de satisfacción con las actividades (encuestas) $\rightarrow$ $(\text{Puntuación promedio} / \text{Máxima posible}) \times 100$
- % de actividades alineadas a objetivos estratégicos $\rightarrow$ $(\text{N° Actividades Alineadas} / \text{N° Total de Actividades}) \times 100$
- N° de brechas de competencias disminuidas tras capacitación

Relación con otros procesos:

Desarrollo Organizacional: fortalecimiento de competencias.

Mejora Continua: cierre de brechas.

Flujograma:

Diagnóstico de necesidades de capacitación → Elaboración del PAC → Aprobación y difusión del PAC → Ejecución de las actividades formativas → Evaluación de las actividades → Seguimiento y retroalimentación



C. Gestión de Comunicaciones Internas y Externas

Descripción:

Este proceso comprende la planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de las estrategias comunicacionales institucionales, tanto hacia el interior de la organización como hacia el entorno externo. Su objetivo es fortalecer la identidad institucional, promover la transparencia, mejorar el clima organizacional, difundir logros, gestionar situaciones de crisis y consolidar relaciones efectivas con la comunidad educativa y los grupos de interés. Abarca medios digitales, impresos, presenciales y protocolos de comunicación oficial.

Responsables:

- Unidad de Comunicaciones (ejecución)
- Rectoría (aprobación)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad
- Representantes de Vinculación con el Medio

Documentos involucrados:

- Plan de Comunicaciones Internas y Externas
- Manual de Marca Institucional
- Protocolo de Comunicación en Crisis
- Calendario de publicaciones institucionales
- Registros de medios, canales y mensajes emitidos
- Políticas de transparencia y acceso a la información

Indicadores involucrados:

- N° de campañas comunicacionales ejecutadas por año
- Alcance de medios institucionales (sitio web, redes sociales, boletines) $\rightarrow (N^{\circ} \text{ de interacciones} / \text{Población objetivo}) \times 100$
- Nivel de satisfacción con la comunicación interna (medido por encuesta)
- Tiempo de respuesta ante situaciones de crisis $\rightarrow (\text{Horas transcurridas} / \text{Meta establecida}) \times 100$
- N° de acciones comunicacionales alineadas al PDI

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: alineación de mensajes.

Transparencia: cumplimiento normativo.

Flujograma:

Diagnóstico comunicacional y planificación → Diseño del plan de comunicación →

Ejecución de acciones comunicacionales → Monitoreo y evaluación del impacto



1. Planificación de la Comunicación

Descripción:

La Planificación de la Comunicación es un proceso sistemático mediante el cual se definen y organizan las acciones comunicacionales de la institución, tanto internas como externas, con el objetivo de apoyar el logro de los objetivos estratégicos, fortalecer la identidad institucional y mantener una relación fluida y transparente con la comunidad educativa y su entorno. Este proceso permite priorizar mensajes, públicos, canales, recursos y tiempos, garantizando coherencia, pertinencia y efectividad en la gestión comunicacional del CFT.

Responsables:

- Unidad de Comunicaciones (ejecución)
- Rectoría (aprobación)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad
- Unidad de Vinculación con el Medio (cuando se trate de audiencias externas)

Documentos involucrados:

- Plan de Comunicaciones Institucional
- Diagnóstico comunicacional
- Calendario de actividades comunicacionales
- Mensajes clave por público objetivo
- Protocolos de comunicación (interna, de crisis, oficial)
- Manual de Marca y Lineamientos Gráficos

Indicadores involucrados:

- N° de acciones comunicacionales planificadas vs. Ejecutadas
- % de acciones alineadas con el PDI → $(\text{Acciones vinculadas} / \text{Acciones totales}) \times 100$
- Nivel de conocimiento de información clave por parte de la comunidad (medido por encuesta)
- Cumplimiento del cronograma comunicacional → $(\text{Actividades realizadas} / \text{Planificadas}) \times 100$
- N° de campañas con evaluación de impacto

Relación con otros procesos:

Desarrollo de Contenido: ejecución de piezas.

Gestión de Crisis: protocolos comunicacionales.

Flujograma:

Diagnóstico comunicacional → Definición de objetivos de comunicación →
Segmentación de públicos y mensajes clave → Selección de canales y herramientas →
Elaboración del plan de comunicación → Seguimiento y evaluación



2. Desarrollo de Contenido

Descripción:

El proceso de Desarrollo de Contenido consiste en la elaboración, validación y publicación de piezas comunicacionales dirigidas a públicos internos y externos, con el propósito de informar, sensibilizar, promover y fortalecer la identidad institucional. El contenido puede adoptar diversas formas (noticias, afiches, videos, infografías, boletines, comunicados, publicaciones en redes sociales, entre otros) y debe estar alineado con los objetivos estratégicos del CFT, el Plan de Comunicaciones y los lineamientos institucionales de imagen y marca.

Responsables:

- Unidad de Comunicaciones (creación)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa (en función del tema)
- Jefaturas de Unidad
- Rectoría (para validación de contenidos oficiales)
- Encargados de áreas técnicas o académicas (fuentes expertas de contenido)

Documentos involucrados:

- Plan de Comunicaciones Institucional
- Manual de Marca o Lineamientos Gráficos
- Plantillas oficiales (boletines, afiches, comunicados)
- Protocolos de revisión de contenidos
- Guía de lenguaje institucional
- Programación editorial

Indicadores involucrados:

- N° de piezas comunicacionales generadas por período
- Tiempo promedio de respuesta para producción y publicación → (Horas invertidas / N° de publicaciones)
- Alcance y nivel de interacción (visitas, clics, comentarios, compartidos) → $(\text{Interacciones} / \text{Seguidores totales}) \times 100$
- Nivel de comprensión y recordación del contenido (medido por encuestas)
- % de contenidos alineados con campañas y objetivos estratégicos

Relación con otros procesos:

Canales de Comunicación: difusión.

Transparencia: información pública.

Flujograma:

Levantamiento de requerimientos o necesidades de contenido → Diseño del mensaje y formato → Elaboración del contenido → Validación y aprobación del contenido → Publicación y difusión → Seguimiento y análisis de impacto



3. Canales de Comunicación Interna

Descripción:

Este proceso consiste en la gestión, organización y evaluación de los medios utilizados para transmitir información, instrucciones, decisiones y mensajes relevantes dentro del CFT. Su objetivo es facilitar el flujo oportuno y claro de la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos y unidades funcionales, fortalecer el sentido de pertenencia institucional, y mejorar el trabajo colaborativo. Los canales de comunicación interna pueden ser digitales, impresos o presenciales, y deben ser coherentes con la estrategia de comunicaciones y cultura organizacional del CFT.

Responsables:

- Unidad de Comunicaciones (gestión)
- Rectoría
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad
- Encargados de Gestión de Personas y Calidad (según contenido)

Documentos involucrados:

- Política de Comunicación Interna
- Plan de Comunicaciones Institucional
- Protocolos de emisión de mensajes internos
- Programación editorial interna
- Registro de envíos y publicaciones
- Encuestas de percepción del clima y la comunicación interna

Indicadores involucrados:

- N° de comunicaciones internas emitidas por canal
- Nivel de conocimiento de información clave entre funcionarios (por encuesta)
- % de funcionarios que utilizan activamente los canales establecidos → $(\text{Usuarios activos} / \text{Total}) \times 100$
- Tiempo promedio de respuesta o lectura ante mensajes internos
- Evaluación de la efectividad de los canales (usabilidad, claridad, cobertura) → $(\text{Puntuación promedio} / \text{Máxima posible}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Capacitación Interna: difusión de formaciones.

Revisión por la Dirección: comunicación de decisiones.

Flujograma:

Definición de objetivos comunicacionales internos → Selección y gestión de canales internos → Generación y revisión de contenidos internos → Difusión a través de los canales seleccionados → Monitoreo y evaluación del uso y efectividad

4. Canales de Comunicación Externa

Descripción:

El proceso de Canales de Comunicación Externa se encarga de administrar y optimizar los medios a través de los cuales el CFT se comunica con su entorno, incluyendo estudiantes potenciales, egresados, empleadores, instituciones públicas y privadas, medios de comunicación y la comunidad en general. Estos canales permiten informar, proyectar la imagen institucional, difundir logros y convocar a actividades, además de gestionar la transparencia institucional. Su uso debe ser coherente con la planificación estratégica y el Plan de Comunicaciones, respetando lineamientos de identidad institucional y protocolo oficial.

Responsables:

- Unidad de Comunicaciones (gestión)
- Rectoría
- Unidad de Vinculación con el Medio (relaciones con stakeholders)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Jefaturas de Unidad
- Encargados de campañas específicas (admisión, acreditación, extensión, etc.)

Documentos involucrados:

- Plan de Comunicaciones Externas
- Lineamientos gráficos y Manual de Marca
- Registros de publicaciones y campañas
- Protocolos de vocería y respuesta a medios
- Cronograma de publicaciones en medios externos
- Material gráfico, audiovisual y editorial institucional

Indicadores involucrados:

- Alcance de publicaciones (visitas, vistas, clics, impresiones, compartidos)
- N° de campañas externas ejecutadas por año
- Nivel de interacción en redes sociales y medios digitales
- Tasa de respuesta o retroalimentación del público externo → $(\text{Respuestas recibidas} / \text{Consultas enviadas}) \times 100$
- Porcentaje de contenidos alineados a la estrategia institucional

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: imagen institucional.

Gestión de Crisis: manejo de medios.

Flujograma:

Definición de objetivos comunicacionales externos → Selección y gestión de canales externos (Sitio web institucional, Redes sociales, Medios de prensa y TV, Publicidad digital y tradicional, Participación en ferias, eventos o seminarios, etc.) → Producción y validación de contenido externo → Publicación y difusión → Monitoreo y evaluación

5. Gestión de Crisis

Descripción:

La Gestión de Crisis es el proceso institucional destinado a prevenir, identificar, gestionar y comunicar eficazmente situaciones que puedan afectar gravemente la operación, reputación o seguridad del CFT. Este proceso busca asegurar una respuesta rápida, coordinada y coherente frente a contingencias internas o externas (como emergencias sanitarias, accidentes, conflictos reputacionales, desastres naturales o eventos institucionales sensibles), minimizando sus impactos y recuperando la estabilidad institucional.

Responsables:

- Rectoría (liderazgo institucional de la crisis)
- Unidad de Comunicaciones (gestión del mensaje y canales)
- Dirección Económica-Administrativa (logística y continuidad operativa)
- Dirección Académica (gestión académica ante contingencias)
- Comité de Crisis o equipo designado (si existe)

Documentos involucrados:

- Protocolo de Gestión de Crisis
- Manual de Comunicaciones Institucionales
- Listado de vocerías oficiales
- Matriz de escenarios de riesgo
- Planes de contingencia y continuidad operativa
- Actas de reuniones de emergencia

Indicadores involucrados:

- Tiempo de reacción institucional ante el evento (en horas)
- Nº de incidentes críticos con protocolo activado
- Nivel de cobertura comunicacional efectiva
- Grado de cumplimiento del protocolo establecido → $(\text{Pasos ejecutados} / \text{Pasos totales}) \times 100$
- Evaluación posterior de respuesta institucional (aprendizaje y ajuste)

Relación con otros procesos:

Matriz de Riesgos: prevención.

Comunicación Externa: manejo de prensa.

Flujograma:

Detección y evaluación de la crisis → Activación del Protocolo de Crisis → Definición de la estrategia de respuesta → Comunicación oficial y control del mensaje → Seguimiento y evaluación del desarrollo de la crisis → Cierre y retroalimentación del evento



6. Monitoreo y Evaluación

Descripción:

El proceso de Monitoreo y Evaluación consiste en la recolección, análisis y valoración sistemática de información sobre el desarrollo de planes, programas, procesos y estrategias institucionales. Su propósito es verificar el grado de avance hacia los objetivos institucionales, medir el desempeño, generar evidencia para la toma de decisiones y promover la mejora continua. El monitoreo permite un seguimiento regular, mientras que la evaluación entrega juicios de valor sobre la efectividad, eficiencia, pertinencia y sostenibilidad de lo implementado.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (análisis de datos)
- Rectoría (toma de decisiones)
- Direcciones Académica y Económica-Administrativa
- Responsables de planes operativos, programas y proyectos

Documentos involucrados:

- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Informes de monitoreo de indicadores y metas
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Informes de evaluación de programas y procesos
- Matriz de Indicadores de Desempeño (KPI)
- Reportes de cumplimiento de OE y estrategias
- Actas de reuniones de revisión

Indicadores involucrados:

- $\% \text{ de procesos o programas monitoreados por período} \rightarrow (\text{Procesos monitoreados} / \text{Procesos totales}) \times 100$
- Frecuencia de reportes de seguimiento generados
- $\% \text{ de OE con evaluación de resultados} \rightarrow (\text{OE evaluados} / \text{OE totales}) \times 100$
- Grado de cumplimiento de metas planificadas
- N° de ajustes o mejoras implementadas tras evaluación

Relación con otros procesos:

Mejora Continua: cierre de brechas.

Revisión por la Dirección: reporte de resultados.

Flujograma:

Planificación del monitoreo y evaluación → Recolección y análisis de datos →
Elaboración de informes de seguimiento y evaluación → Socialización de hallazgos →
Recomendaciones y toma de decisiones → Seguimiento a la implementación de mejoras

D. Seguimiento y Control de la Estrategia

Descripción:

El proceso de Seguimiento y Control de la Estrategia tiene como objetivo monitorear y evaluar el progreso de los objetivos estratégicos (OE) establecidos por el CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso garantiza que las estrategias implementadas estén alineadas con la misión, visión y valores institucionales, y que se realicen los ajustes necesarios para alcanzar los resultados esperados. Incluye la revisión continua de indicadores de desempeño (KPI), la gestión de acciones correctivas y la evaluación del impacto de las estrategias en la institución.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinación)
- Equipo Directivo (validación)

Documentos Involucrados:

- Plan Estratégico Institucional
- Informes de Evaluación y Seguimiento
- Matriz de Riesgo
- Planes de Mejora Continua
- Documentos legales y normativas

Indicadores Involucrados:

- % de cumplimiento de objetivos estratégicos $\rightarrow (OE \text{ cumplidos} / OE \text{ totales}) \times 100$
- N° de informes de seguimiento generados por año
- % de acciones correctivas implementadas $\rightarrow (Acciones \text{ correctivas implementadas} / Acciones \text{ correctivas totales}) \times 100$
- Tasa de desviación en KPI críticos $\rightarrow (KPI \text{ fuera de rango} / KPI \text{ totales}) \times 100$
- N° de reuniones de revisión estratégica realizadas por semestre

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: Proporciona los objetivos y estrategias a monitorear.

Gestión de la Calidad: Asegura que los procesos cumplan con los estándares institucionales.

Revisión por la Dirección: Facilita la toma de decisiones basada en los resultados del seguimiento.

Flujograma:

Planificación del monitoreo y evaluación → Recolección y análisis de datos → Elaboración de informes de seguimiento y evaluación → Socialización de hallazgos → Recomendaciones y toma de decisiones → Seguimiento a la implementación de mejoras

1. Definición de Indicadores de Desempeño (KPI)

Descripción:

El proceso de Definición de Indicadores de Desempeño (KPI) tiene como objetivo establecer métricas cuantificables y alineadas con los objetivos estratégicos del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso garantiza que los indicadores sean relevantes, medibles y útiles para evaluar el desempeño institucional en áreas académicas, administrativas y de vinculación con el medio. Incluye la identificación de fuentes de datos, metodologías de cálculo y estándares de calidad para cada KPI.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinación)
- Departamento de Docencia y Currículum (diseño)
- Jefaturas de Unidades Académicas y Administrativas (aportes técnicos)

Documentos Involucrados:

- Plan Estratégico Institucional
- Manual de Diseño Curricular
- Informes de Resultados Anuales
- Matriz de Indicadores Institucionales
- Reglamento de Evaluación Institucional

Indicadores Involucrados:

- % de KPI alineados a objetivos estratégicos
- N° de indicadores definidos por área funcional
- % de KPI con metodología de cálculo documentada
- Tiempo promedio de actualización de indicadores (en días)
- % de cumplimiento en la recolección de datos para KPI

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: Proporciona los objetivos que guían la definición de KPI.

Seguimiento y Control de la Estrategia: Utiliza los KPI para medir avances.

Gestión de la Calidad: Valida que los indicadores cumplan con estándares institucionales.

Flujograma:

Identificación de necesidades de medición → Diseño y validación de KPI →
Documentación y socialización → Implementación y recolección de datos → Revisión y
ajuste periódico



2. Monitoreo Continuo de KPI

Descripción:

El proceso de Monitoreo Continuo de KPI tiene como objetivo realizar un seguimiento sistemático y periódico de los indicadores de desempeño definidos, asegurando que los datos recopilados sean precisos, oportunos y útiles para la toma de decisiones. Este proceso permite detectar desviaciones, evaluar tendencias y generar alertas tempranas para implementar acciones correctivas o preventivas.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (Líder del proceso)
- Departamentos Académicos y Administrativos (Fuentes de datos)
- Equipo Directivo (Revisión de resultados)

Documentos Involucrados:

- Matriz de KPI Institucionales (Documento maestro con métricas y metas)
- Plan de Recolección de Datos (Frecuencias y responsables)
- Informes de Monitoreo Trimestral/Anual
- Registros de Alertas y Desviaciones
- Manual de Metodologías de Medición

Indicadores Involucrados:

- % de KPI monitoreados según planificación $\rightarrow (N^{\circ} \text{ KPI evaluados} / N^{\circ} \text{ KPI planificados}) \times 100$
- Tiempo promedio de actualización de datos (en días)
- N° de alertas generadas por desviaciones críticas (por trimestre)
- % de datos validados y auditados $\rightarrow (N^{\circ} \text{ KPI auditados} / N^{\circ} \text{ KPI reportados}) \times 100$
- Tasa de cumplimiento en plazos de entrega de informes $\rightarrow (N^{\circ} \text{ informes entregados a tiempo} / N^{\circ} \text{ total de informes}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Definición de indicadores de desempeño (KPI): Proporciona los indicadores a monitorear.

Seguimiento y Control de la Estrategia: Usa los resultados del monitoreo para evaluar avances.

Gestión de la Calidad: Valida la confiabilidad de los datos y metodologías.

Revisión por la Dirección: Entrega insumos para decisiones estratégicas.

Flujograma:

Recolección de datos → Validación y consolidación → Análisis de tendencias y desviaciones → Generación de alertas → Elaboración de reportes → Comunicación a stakeholders → Archivo y registro



3. Revisión de Desempeño

Descripción:

El proceso de Revisión de Desempeño tiene como objetivo evaluar periódicamente los resultados obtenidos frente a las metas establecidas en los KPI institucionales. Este proceso permite analizar el cumplimiento de objetivos, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar el desempeño institucional en sus diferentes áreas funcionales.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinadora del proceso)
- Equipo Directivo (revisión y aprobación)
- Jefes de Departamento (presentación de resultados por área)
- Comité de Calidad (validación metodológica)

Documentos Involucrados:

- Informes de Monitoreo Continuo de KPI
- Reportes de Desviaciones y Alertas
- Actas de Reuniones de Revisión
- Planes de Mejora Continua
- Matriz de Responsables por KPI
- Informes Comparativos Históricos

Indicadores Involucrados:

- % de KPI que cumplieron meta $\rightarrow (N^{\circ} \text{ KPI cumplidos} / N^{\circ} \text{ KPI evaluados}) \times 100$
- N° de oportunidades de mejora identificadas por revisión
- % de acuerdos implementados $\rightarrow (N^{\circ} \text{ acuerdos ejecutados} / N^{\circ} \text{ acuerdos registrados}) \times 100$
- Tiempo promedio entre revisión e implementación de mejoras (en días)
- % de áreas que presentaron sus informes a tiempo $\rightarrow (N^{\circ} \text{ áreas puntuales} / N^{\circ} \text{ áreas totales}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Monitoreo Continuo de KPI: Proporciona los datos para la revisión

Planificación Estratégica: Vincula resultados con objetivos institucionales

Gestión de la Calidad: Asegura el cumplimiento de estándares

Flujograma:

Preparación de datos → Análisis comparativo (meta vs real) → Identificación de brechas
→ Elaboración de informe → Presentación a comités → Toma de decisiones → Registro
de acuerdos → Seguimiento a implementación



4. Gestión de Acciones Correctivas

Descripción:

El proceso de Gestión de Acciones Correctivas tiene como objetivo identificar, implementar y dar seguimiento a las medidas necesarias para corregir desviaciones, no conformidades u oportunidades de mejora detectadas en los procesos institucionales. Este proceso asegura que las acciones sean efectivas, oportunas y alineadas con los estándares de calidad del CFT.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (Coordinación general)
- Jefes de Departamento/Unidad (Implementación en sus áreas)
- Comité de Calidad (Validación de eficacia)
- Equipo Directivo (Aprobación de acciones críticas)

Documentos Involucrados:

- Informes de Auditorías Internas
- Reportes de No Conformidades
- Registros de Alertas de Monitoreo de KPI
- Formatos de Solicitud de Acciones Correctivas
- Planes de Mejora Continua
- Actas de Seguimiento

Indicadores Involucrados:

- % de acciones correctivas implementadas $\rightarrow (N^{\circ} \text{ acciones ejecutadas} / N^{\circ} \text{ acciones planificadas}) \times 100$
- Tiempo promedio de cierre de no conformidades (en días)
- % de reincidencia en no conformidades $\rightarrow (N^{\circ} \text{ no conformidades repetidas} / N^{\circ} \text{ total}) \times 100$
- N° de acciones preventivas generadas (por trimestre)
- Satisfacción con la efectividad de las acciones (encuesta a responsables)

Relación con otros procesos:

Auditorías Internas Institucionales: Fuente principal de no conformidades

Monitoreo Continuo de KPI: Detecta desviaciones que requieren corrección

Revisión por la Dirección: Aprueba acciones estratégicas derivadas

Flujograma:

Detección de no conformidad/desviación → Análisis de causa raíz → Planificación de acción → Aprobación → Implementación → Verificación de eficacia → Cierre y registro



5. Evaluación de Impacto de KPI

Descripción:

El proceso de Evaluación de Impacto de KPI tiene como objetivo analizar el grado de influencia que los indicadores clave de desempeño tienen en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. Este proceso permite determinar la efectividad de los KPI establecidos, su relevancia actual y la necesidad de ajustarlos para una mejor toma de decisiones.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (Liderazgo del proceso)
- Departamentos Académicos y Administrativos (Proveedores de datos)
- Comité de Calidad (Validación metodológica)
- Equipo Directivo (Revisión de resultados)

Documentos Involucrados:

- Matriz de KPI Institucionales
- Informes de Resultados Anuales
- Reportes de Impacto Estratégico
- Encuestas de Satisfacción
- Registros Históricos de KPI

Indicadores Involucrados:

- % de KPI con impacto demostrado en objetivos estratégicos $\rightarrow (N^{\circ} \text{ KPI con impacto comprobado} / N^{\circ} \text{ total de KPI}) \times 100$
- Nivel de correlación entre KPI y resultados institucionales (Escala 1-5)
- Tiempo promedio para detectar impacto (en meses)
- % de ajustes realizados a KPI basados en evaluación $\rightarrow (N^{\circ} \text{ KPI ajustados} / N^{\circ} \text{ KPI evaluados}) \times 100$
- Satisfacción de usuarios con KPI (encuesta, escala 1-5)

Relación con otros procesos:

Monitoreo Continuo de KPI: Proporciona datos para el análisis

Planificación Estratégica: Vincula KPI con objetivos institucionales

Revisión por la Dirección: Aprueba cambios basados en evaluación

Gestión de la Calidad: Asegura estándares en la medición

Flujograma:

Recolección de datos de KPI → Análisis de correlación con objetivos → Evaluación cualitativa y cuantitativa → Generación de informe de impacto → Presentación a comités → Ajuste de KPI (si aplica) → Registro y actualización

6. Comunicación y Transparencia

Descripción:

El proceso de Comunicación y Transparencia tiene como objetivo garantizar el flujo oportuno, veraz y accesible de información institucional a toda la comunidad del CFT Estatal de la Región de Coquimbo (estudiantes, docentes, administrativos y actores externos). Este proceso asegura el cumplimiento de normativas de transparencia activa y pasiva, fomenta la rendición de cuentas y promueve una cultura institucional abierta.

Responsables:

- Unidad de Comunicaciones (Liderazgo del proceso)
- Fiscalía (Cumplimiento legal)
- Equipo Directivo (Validación de información estratégica)
- Departamento de Tecnologías de Información (Soporte plataformas digitales)

Documentos Involucrados:

- Plan Anual de Comunicaciones
- Registro de Solicitudes de Transparencia
- Informes de Gestión Anual
- Actas de Reuniones Institucionales
- Protocolos de Comunicación de Crisis
- Reportes de Cumplimiento Ley de Transparencia

Indicadores Involucrados:

- % de cumplimiento en plazos de respuesta a solicitudes de transparencia $\rightarrow (N^{\circ} \text{ respuestas a tiempo} / N^{\circ} \text{ solicitudes recibidas}) \times 100$
- N° de canales activos de comunicación institucional (web, redes sociales, etc.)
- Frecuencia de actualización de información pública (veces/mes)
- Nivel de satisfacción de la comunidad con la comunicación (encuesta anual, escala 1-5)
- Tiempo promedio de respuesta a consultas ciudadanas (en días hábiles)

Relación con otros procesos:

Gestión de Comunicaciones Internas y Externas: Coordinación de flujos informativos

Revisión por la Dirección: Validación de información estratégica

Planificación Estratégica: Alineación con objetivos institucionales

Servicio No Conforme y Acciones Correctivas: Manejo de crisis comunicacionales

Flujograma:

Planificación comunicacional → Generación/actualización de contenidos → Validación institucional → Publicación/difusión → Monitoreo de alcance → Atención de consultas/requerimientos → Evaluación y mejora

7. Revisión y Mejora Continua

Descripción:

El proceso de Revisión y Mejora Continua tiene como objetivo evaluar periódicamente la efectividad de los procesos institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo, identificando oportunidades de optimización e implementando acciones que aseguren el cumplimiento de los estándares de calidad y los objetivos estratégicos. Este proceso se basa en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) y se alinea con los requerimientos de acreditación institucional.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (Coordinación del proceso)
- Comité de Calidad (Evaluación técnica)
- Equipo Directivo (Aprobación de mejoras)
- Jefes de Departamento (Implementación en sus áreas)
- Encargados de Procesos (Ejecución de acciones)

Documentos Involucrados:

- Informes de Auditorías Internas
- Reportes de Indicadores de Desempeño (KPI)
- Registros de No Conformidades
- Actas de Reuniones de Revisión
- Planes de Mejora Continua
- Informes de Seguimiento a Acciones
- Documentación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad)

Indicadores Involucrados:

- % de procesos con planes de mejora implementados $\rightarrow (N^{\circ} \text{ procesos con mejoras} / N^{\circ} \text{ procesos evaluados}) \times 100$
- Tiempo promedio de implementación de mejoras (en días)
- % de reducción de no conformidades recurrentes $\rightarrow$ (Comparativo anual)
- Nivel de satisfacción con las mejoras implementadas (encuesta a usuarios, escala 1-5)
- N° de mejoras propuestas por los colaboradores (por semestre)

Relación con otros procesos:

Auditorías Internas Institucionales: Fuente de hallazgos para mejora

Monitoreo Continuo de KPI: Base para identificar desviaciones

Gestión de Acciones Correctivas: Implementación de soluciones

Revisión por la Dirección: Validación estratégica de mejoras

Servicio No Conforme y Acciones Correctivas/Preventivas: Mecanismo de mejora

Flujograma:

Recolección de datos → Análisis de resultados → Identificación de oportunidades →
Priorización de mejoras → Elaboración de planes → Implementación → Verificación de
resultados → Estandarización

8. Integración con la Planificación Estratégica

Descripción:

El proceso de Integración con la Planificación Estratégica tiene como objetivo asegurar la alineación coherente entre los procesos operativos, los indicadores de desempeño (KPI) y los objetivos estratégicos institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso garantiza que todas las acciones institucionales contribuyan directamente al cumplimiento de la visión, misión y metas establecidas en el Plan Estratégico.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (Vinculación con KPI)
- Equipo Directivo (Liderazgo del Proceso y aprobación de alineación estratégica)
- Jefes de Departamento (Implementación en sus áreas)

Documentos Involucrados:

- Plan Estratégico Institucional (Documento rector)
- Matriz de Alineación Estratégica (Procesos vs Objetivos)
- Informes de Seguimiento Estratégico
- Registros de Revisión de Alineación
- Manual de Planificación Estratégica

Indicadores Involucrados:

- % de procesos institucionales alineados al Plan Estratégico $\rightarrow (N^{\circ} \text{ procesos alineados} / N^{\circ} \text{ total de procesos}) \times 100$
- N° de objetivos estratégicos con KPI asociados $\rightarrow$ (Cobertura de medición)
- Tiempo promedio para ajustar procesos ante cambios estratégicos (en días)
- % de cumplimiento en metas de integración anual $\rightarrow (Metas \text{ logradas} / Metas \text{ planificadas}) \times 100$
- Nivel de consistencia entre presupuesto y prioridades estratégicas (Escala 1-5)

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: Proveedor de objetivos institucionales

Seguimiento y Control de la Estrategia: Monitoreo de la alineación

Definición de Indicadores de Desempeño (KPI): Herramientas de medición

Gestión Presupuestaria: Asignación de recursos estratégicos

Revisión por la Dirección: Validación de la integración

Flujograma

Análisis del Plan Estratégico → Mapeo de procesos institucionales → Identificación de puntos de integración → Diseño de mecanismos de alineación → Implementación → Monitoreo de consistencia → Ajuste periódico



E. Gestión de Asuntos Legales

Descripción:

El proceso de Gestión de Asuntos Legales tiene como objetivo garantizar el cumplimiento normativo y la protección jurídica de las actividades del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Incluye la revisión de documentos, asesoría legal, control de cumplimiento y gestión de riesgos legales asociados a la operación institucional.

Responsables:

- Fiscalía Institucional (Control de legalidad y Liderazgo del proceso)
- Equipo Directivo (Decisiones estratégicas)

Documentos Involucrados:

- Registro de Contratos y Convenios
- Informes de Asesoría Legal
- Actas de Sesiones del Consejo
- Expedientes de Procesos Judiciales
- Manual de Procedimientos Legales
- Normativas Vigentes aplicables

Indicadores Involucrados:

- % de documentos revisados legalmente antes de firma $\rightarrow (N^{\circ} \text{ documentos revisados} / N^{\circ} \text{ total documentos}) \times 100$
- Tiempo promedio de respuesta a consultas jurídicas (en días hábiles)
- N° de procesos judiciales activos (seguimiento trimestral)
- % de cumplimiento en plazos legales $\rightarrow (\text{Plazos cumplidos} / \text{Plazos totales}) \times 100$
- Nivel de riesgo legal institucional (Escala 1-5, semestral)

Relación con otros procesos:

Gestión de Contratos y Convenios: Revisión jurídica

Gestión de Compras Públicas: Cumplimiento de normativa

Gestión de Recursos Humanos: Aspectos laborales

Revisión por la Dirección: Informes de riesgo legal

Flujograma:

Recepción de requerimiento → Análisis legal → Elaboración de dictámenes →
Seguimiento de casos → Archivo y registro → Reporte a dirección



1. Verificación de Autenticidad de Documentos

Descripción:

El proceso de Verificación de Autenticidad de Documentos tiene como objetivo garantizar la validez y legitimidad de los documentos académicos, administrativos y legales que ingresan o son emitidos por el CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso previene fraudes documentales y asegura el cumplimiento de normativas institucionales y gubernamentales.

Responsables:

- Unidad de Registro Curricular (documentos académicos)
- Fiscalía (legalización de documentos)
- Unidad de Tecnologías de Información (validación digital)
- Jefes de Carrera (verificación específica)

Documentos Involucrados:

- Registro de Documentos Ingresados
- Certificados de Validación Documental
- Base de Datos de Firmas Autorizadas
- Informes de Irregularidades Detectadas
- Protocolo de Verificación Documental

Indicadores Involucrados:

- % de documentos verificados dentro de plazo $\rightarrow (N^{\circ} \text{ verificados a tiempo} / N^{\circ} \text{ recibidos}) \times 100$
- N° de irregularidades detectadas por mes
- Tiempo promedio de verificación por documento (en minutos)
- % de satisfacción de usuarios con el proceso $\rightarrow$ (Encuesta escala 1-5)
- Nivel de automatización del proceso $\rightarrow$ (% de pasos digitalizados)

Relación con otros procesos:

Gestión de Asuntos Legales: validación jurídica

Admisión y Matrícula: verificación de antecedentes

Gestión de Titulación: autenticación de grados

Control de Documentos: estándares de calidad

Flujograma:

Recepción documental → Clasificación → Verificación física/digital → Registro de resultados → Comunicación de hallazgos → Archivado seguro → Generación de certificados



2. Asesoramiento Jurídico, Legal y Control de Riesgo Patrimonial

Descripción:

El proceso de Asesoramiento Jurídico, Legal y Control de Riesgo Patrimonial tiene como objetivo brindar soporte legal integral a la institución, protegiendo su patrimonio y minimizando riesgos jurídicos. Este proceso abarca desde la prevención de contingencias legales hasta la defensa activa de los intereses institucionales, garantizando el cumplimiento normativo en todas las áreas del CFT.

Responsables:

- Fiscalía del CFT (Supervisión de legalidad, evaluación patrimonial y coordinación central)
- Área de Contrataciones (revisión de convenios)
- Equipo Directivo (para decisiones estratégicas)

Documentos Involucrados:

- Registro de Consultas y Dictámenes Jurídicos
- Informes de Evaluación de Riesgo Patrimonial
- Base de Datos de Legislación Aplicable
- Manual de Procedimientos Jurídicos
- Actas de Comité de Riesgos
- Pólizas de Seguro Institucionales

Indicadores Involucrados:

- % de consultas legales resueltas en plazo $\rightarrow (N^{\circ} \text{ consultas atendidas a tiempo} / N^{\circ} \text{ total}) \times 100$
- Nivel de exposición al riesgo patrimonial (escala 1-5, semestral)
- Monto económico salvaguardado anual (en \$)
- % de procesos legales favorables $\rightarrow (N^{\circ} \text{ casos ganados} / N^{\circ} \text{ total}) \times 100$
- Tiempo promedio de respuesta a consultas urgentes (en horas hábiles)

Relación con otros procesos:

Gestión de Contratos y Convenios: revisión jurídica

Gestión de Compras Públicas: cumplimiento normativo

Gestión de Recursos Humanos: temas laborales

Revisión por la Dirección: reportes de riesgo

Gestión de Inmovilizados y Activos Fijos: protección patrimonial

Flujograma:

Recepción de requerimiento → Clasificación (urgente/rutina) → Análisis jurídico/riesgo
→ Elaboración de alternativas → Comunicación de recomendaciones → Seguimiento de
implementación → Registro y archivo

3. Revisión de Modificación de Estatutos

Descripción:

Este proceso tiene como objetivo gestionar las actualizaciones del marco estatutario del CFT Estatal de la Región de Coquimbo, asegurando su conformidad con la legislación vigente y su alineación con los objetivos institucionales. Este proceso incluye la propuesta, análisis, aprobación y registro formal de modificaciones al estatuto orgánico.

Responsables:

- Directorio (Aprobación máxima)
- Fiscalía (Análisis técnico, Documentación oficial y Redacción y asesoría)

Documentos Involucrados:

- Versión vigente de Estatutos Institucionales
- Actas de Sesiones del Consejo Directivo
- Informes Técnicos de Modificación
- Expediente de Modificación Estatutaria
- Resoluciones Rectorales
- Normativa Educacional de Referencia

Indicadores Involucrados:

- Tiempo promedio del ciclo de modificación (desde propuesta hasta registro)
- % de artículos modificados que superan control legal $\rightarrow$ (Artículos aprobados/Artículos propuestos) $\times$ 100
- N° de consultas a entes externos por modificación (MINEDUC, CNA, etc.)
- Cumplimiento de plazos legales para actualizaciones $\rightarrow$ (Días cumplidos/Días requeridos) $\times$ 100

Relación con otros procesos:

Asesoramiento Jurídico, Legal y Control de Riesgo Patrimonial: validación normativa

Revisión por la Dirección: evaluación estratégica de cambios

Gestión de Asuntos Legales: tramitación formal

Control de Documentos: actualización de versiones

Flujograma:

Detección de necesidad de modificación → Elaboración de propuesta → Análisis jurídico → Consulta a entes externos (si aplica) → Aprobación por Consejo Directivo → Registro ante autoridades → Comunicación institucional → Actualización documental



4. Emisión de Informes Jurídicos

Descripción:

El proceso de Emisión de Informes Jurídicos tiene como objetivo generar documentos técnico-legales que respalden la toma de decisiones institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Estos informes analizan situaciones específicas desde el ámbito legal, identificando riesgos, oportunidades y cursos de acción recomendados, garantizando el cumplimiento normativo en todas las áreas de la institución.

Responsables:

- Fiscalía del CFT (Elaboración principal y validación técnica)
- Unidades Requirentes (Solicitud y aplicación)
- Equipo Directivo (Destinatario final de informes estratégicos)

Documentos Involucrados:

- Registro de Solicitudes de Informes Jurídicos
- Plantillas de Informes Normalizados
- Base de Datos de Legislación Aplicable
- Archivo Histórico de Informes
- Manual de Estilo para Documentos Jurídicos

Indicadores Involucrados:

- % de informes entregados en plazo $\rightarrow (N^{\circ} \text{ informes a tiempo} / N^{\circ} \text{ total solicitados}) \times 100$
- Nivel de utilidad percibida por los destinatarios (Encuesta escala 1-5)
- Tiempo promedio de elaboración por tipo de informe (en días hábiles)
- % de recomendaciones jurídicas implementadas $\rightarrow (N^{\circ} \text{ recomendaciones aplicadas} / N^{\circ} \text{ emitidas}) \times 100$
- N° de normativas actualizadas incorporadas en informes (trimestral)

Relación con otros procesos:

Gestión de Contratos y Convenios: informes previos a firma

Toma de Decisiones Estratégicas: fundamento jurídico

Gestión de Riesgos Institucionales: análisis legal de contingencias

Revisión por la Dirección: insumos para decisiones

Flujograma:

Recepción de solicitud → Clasificación (urgencia/complejidad) → Investigación normativa → Redacción del informe → Revisión y validación → Firma y registro → Distribución al solicitante → Archivo documental



5. Control de Legalidad

Descripción:

El proceso de Control de Legalidad tiene como objetivo verificar sistemáticamente que todas las acciones, decisiones y documentos institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo cumplan con el marco normativo vigente. Este proceso preventivo asegura que las operaciones académicas, administrativas y financieras se desarrollen conforme a la ley, minimizando riesgos jurídicos y protegiendo los intereses institucionales.

Responsables:

- Fiscalía (Responsable principal)
- Equipo Directivo (Para casos estratégicos)

Documentos Involucrados:

- Registro de Controles de Legalidad Realizados
- Informes de Cumplimiento Normativo
- Matriz de Riesgos Legales
- Base de Datos de Normativas Vigentes
- Actas de Observaciones Legales

Indicadores Involucrados:

- % de procesos institucionales con control legal previo $\rightarrow (N^{\circ} \text{ procesos controlados} / N^{\circ} \text{ total de procesos}) \times 100$
- Tiempo promedio de respuesta en controles de urgencia (en horas hábiles)
- N° de observaciones legales detectadas por trimestre
- % de observaciones legalizadas resueltas $\rightarrow (N^{\circ} \text{ observaciones corregidas} / N^{\circ} \text{ total detectadas}) \times 100$
- Nivel de actualización normativa del equipo (Evaluación semestral)

Relación con otros procesos:

Gestión de Compras Públicas: cumplimiento de normativa

Revisión por la Dirección: reporte de cumplimiento

Gestión de Asuntos Legales: articulación operativa

Auditorías Internas Institucionales: detección conjunta de irregularidades

Flujograma:

Identificación del proceso/documento → Revisión normativa → Elaboración de dictamen → Comunicación de observaciones (si aplica) → Verificación de ajustes → Certificación de conformidad → Archivo documental



6. Custodia y Conservación de Actas

Descripción:

El proceso de Custodia y Conservación de Actas tiene como objetivo garantizar la protección, organización y accesibilidad de los documentos oficiales y actas institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo, asegurando su integridad, confidencialidad y disponibilidad para fines legales, administrativos e históricos. Este proceso cumple con normativas de transparencia y gestión documental.

Responsables:

- Fiscalía (Responsable principal, Custodia física/digital y Validación de requisitos legales)
- Unidad de Tecnologías de Información (Soporte para conservación digital)

Documentos Involucrados:

- Registro de Actas Institucionales (libros oficiales)
- Protocolo de Custodia Documental
- Inventario de Documentos Custodiados
- Formatos de Solicitud de Acceso a Actas
- Certificados de Conservación
- Normativa Vigente sobre Gestión Documental

Indicadores Involucrados:

- % de actas custodiadas según protocolo $\rightarrow (N^{\circ} \text{ actas archivadas correctamente} / N^{\circ} \text{ total generadas}) \times 100$
- Tiempo promedio de recuperación de actas (en horas hábiles)
- N° de incidentes de seguridad documental por año (pérdidas/daños)
- % de digitalización del archivo histórico $\rightarrow (\text{Actas digitalizadas} / \text{Total actas}) \times 100$
- Nivel de satisfacción de usuarios (encuesta sobre acceso y servicio)

Relación con otros procesos:

Gestión de Asuntos Legales: respaldo documental

Control de Documentos: estándares de calidad

Comunicación y Transparencia: para solicitudes ciudadanas

Revisión por la Dirección: actas de decisiones estratégicas

Flujograma:

Recepción de actas → Verificación de completitud → Clasificación (tipo/importancia) → Almacenamiento seguro → Digitalización (si aplica) → Actualización de inventario → Atención de solicitudes de acceso → Conservación preventiva



7. Aseguramiento del Cumplimiento de Estatutos y Normas

Descripción:

El proceso de Aseguramiento del Cumplimiento de Estatutos y Normas tiene como objetivo garantizar que todas las actividades del CFT Estatal de la Región de Coquimbo se realicen en estricto apego a sus estatutos institucionales y al marco normativo aplicable. Este proceso preventivo y correctivo asegura la legalidad de las acciones institucionales y minimiza riesgos de incumplimiento.

Responsables:

- Fiscalía Institucional (Liderazgo del proceso, Evaluación transversal, Verificación periódica, Asesoría especializada y Custodia documental)

Documentos Involucrados:

- Versión vigente de Estatutos Institucionales
- Matriz de Cumplimiento Normativo
- Informes de Brechas de Cumplimiento
- Actas del Comité de Cumplimiento
- Manual de Procedimientos Normativos
- Registro de Actualizaciones Legales

Indicadores Involucrados:

- % de cumplimiento estatutario verificado $\rightarrow (\text{Áreas evaluadas conformes} / \text{Total áreas}) \times 100$
- N° de observaciones por incumplimiento normativo (trimestral)
- Tiempo promedio para regularizar observaciones (en días hábiles)
- % de colaboradores capacitados en normativa $\rightarrow (\text{Capacitados} / \text{Total colaboradores}) \times 100$
- Nivel de actualización de documentos normativos (Escala 1-5)

Relación con otros procesos:

Control de Legalidad: verificación técnica

Revisión de Modificación de Estatutos: actualización documental

Auditorías Internas Institucionales: detección de desviaciones

Gestión de Riesgos Estratégicos: evaluación de impactos

Plan Anual de Capacitación: formación en normativa

Flujograma:

Monitoreo normativo continuo → Identificación de requisitos → Evaluación de cumplimiento → Reporte de brechas → Implementación de ajustes → Verificación de correctivos → Actualización de registros → Comunicación institucional



8. Actualización Legal

Descripción:

El proceso de Actualización Legal tiene como objetivo mantener al día el marco normativo aplicable al CFT Estatal de la Región de Coquimbo, asegurando que la institución opere en pleno cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones sectoriales vigentes. Este proceso incluye la identificación, análisis, difusión e implementación de cambios normativos relevantes.

Responsables:

- Fiscalía (Liderazgo del proceso, Monitoreo continuo y Validación de impactos)
- Unidad de Comunicaciones (Difusión interna)

Documentos Involucrados:

- Base de Datos Normativa Actualizada
- Informes de Impacto Legal
- Boletines de Actualización Legal
- Registro de Capacitaciones Normativas
- Matriz de Adecuación Procesos-Normas
- Manual de Procedimientos Legales

Indicadores Involucrados:

- % de normativas críticas actualizadas en plazo $\rightarrow (N^{\circ} \text{ actualizadas a tiempo} / N^{\circ} \text{ total cambios}) \times 100$
- Tiempo promedio de implementación de cambios (en días hábiles)
- N° de áreas institucionales impactadas por actualización
- % de colaboradores informados sobre cambios $\rightarrow$ (Encuesta de verificación)
- Nivel de adecuación procesal a nuevas normas (Auditoría, escala 1-5)

Relación con otros procesos:

Control de Legalidad: aplicación de nuevas normativas

Revisión de Modificación de Estatutos: para cambios estatutarios

Capacitaciones Internas: formación en nuevas disposiciones

Gestión de Comunicaciones Internas: difusión de cambios

Revisión por la Dirección: para ajustes estratégicos

Flujograma:

Monitoreo de fuentes oficiales → Análisis de relevancia → Elaboración de informe de impactos → Propuesta de adecuaciones → Aprobación de cambios → Implementación institucional → Capacitación → Verificación de cumplimiento



F. Gestión de Inclusión, Género y Convivencia

Descripción:

El proceso de Gestión de Inclusión, Género y Convivencia tiene como objetivo garantizar un ambiente institucional libre de discriminación, con igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad en la comunidad del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso implementa políticas, protocolos y acciones que promueven la equidad de género, la inclusión social y la convivencia armónica, en cumplimiento de la normativa nacional vigente.

Responsables:

- Unidad de Inclusión y Equidad de Género (Coordinación central)
- Comité de Convivencia Institucional (Implementación)
- Departamento de Asuntos Estudiantiles (Aplicación en estudiantes)
- Área de Recursos Humanos (Aplicación en colaboradores)
- Equipo Directivo (Aprobación de políticas)

Documentos Involucrados:

- Política Institucional de Inclusión y Género
- Protocolo de Actuación ante Discriminación o Violencia
- Registro de Casos y Seguimiento
- Plan Anual de Capacitación en Diversidad
- Informes de Clima Organizacional
- Manual de Convivencia Institucional

Indicadores Involucrados:

- % de población que participa en capacitaciones $\rightarrow$ $(\text{Participantes} / \text{Población total}) \times 100$
- N° de casos atendidos por protocolo de género (semestral)
- Tiempo promedio de resolución de casos (en días hábiles)
- Índice de percepción de inclusión (Encuesta anual, escala 1-5)
- % de adecuaciones físicas/académicas implementadas $\rightarrow$ $(\text{Adecuaciones realizadas} / \text{Solicitudes}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Gestión de Asuntos Estudiantiles: aplicación en estudiantes

Desarrollo y Formación: capacitaciones internas

Gestión del Talento Humano: políticas laborales inclusivas

Monitoreo y Evaluación de Impacto: medición de resultados

Atención y Apoyo a Víctimas: por Ley Karin

Flujograma:

Detección de necesidades → Diseño de acciones → Implementación → Monitoreo →
Evaluación de impacto → Ajuste de políticas → Comunicación de resultados

1. Prevención y Sensibilización

Descripción:

El proceso de Prevención y Sensibilización tiene como objetivo implementar acciones proactivas para fomentar una cultura institucional de respeto, igualdad y no discriminación en el CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Mediante estrategias educativas y comunicacionales, busca anticiparse a situaciones de conflicto o vulneración de derechos, promoviendo valores institucionales y el conocimiento de normativas relacionadas con convivencia, género e inclusión.

Responsables:

- Unidad de Inclusión y Equidad de Género (Coordinación)
- Comité de Convivencia Institucional (Implementación)
- Departamento de Comunicaciones (Difusión)
- Encargados de Carrera (Aplicación en aulas)
- Área de Desarrollo Organizacional (Capacitación a colaboradores)

Documentos Involucrados:

- Plan Anual de Prevención y Sensibilización
- Protocolos de Actuación Preventiva
- Registro de Actividades Realizadas
- Material Didáctico de Sensibilización
- Encuestas de Percepción Institucional
- Informes de Impacto de Campañas

Indicadores Involucrados:

- % de cobertura de población alcanzada $\rightarrow$ (Beneficiarios directos/Población total) $\times$ 100
- N° de actividades preventivas realizadas por semestre
- Nivel de conocimiento sobre protocolos $\rightarrow$ (Encuesta pre/post, escala 1-5)
- % de reducción en reportes de situaciones críticas $\rightarrow$ (Comparativo anual)
- Índice de participación en campañas $\rightarrow$ (Asistentes/Convocados) $\times$ 100

Relación con otros procesos:

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: marco general

Capacitaciones Internas: formación en prevención

Gestión de Comunicaciones Internas: difusión de campañas

Monitoreo y Evaluación de Impacto: medición de resultados

Atención y Apoyo a Víctimas: articulación con protocolos

Flujograma:

Diagnóstico de necesidades → Planificación de estrategias → Desarrollo de contenidos
→ Ejecución de actividades → Evaluación de impacto → Retroalimentación y mejora

2. Capacitación, Formación y Comunicación Interna

Descripción:

El proceso de Capacitación, Formación y Comunicación Interna tiene como objetivo fortalecer las competencias de la comunidad educativa y garantizar el flujo efectivo de información institucional en el CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Combina estrategias de desarrollo profesional con mecanismos de comunicación organizacional para alinear conocimientos, prácticas y cultura institucional.

Responsables:

- Unidad de Desarrollo de Personas (coordinación de capacitaciones)
- Departamento de Comunicaciones (gestión informativa)
- Jefes de Carrera (necesidades formativas)
- Comité Paritario (requerimientos específicos)
- Equipo Directivo (validación estratégica)

Documentos Involucrados:

- Plan Anual de Capacitación
- Registro de Competencias por Cargo
- Base de Datos de Comunicados Oficiales
- Informes de Evaluación de Cursos
- Protocolos de Comunicación Interna
- Encuestas de Satisfacción

Indicadores Involucrados:

- % de colaboradores capacitados $\rightarrow (\text{Capacitados} / \text{Total colaboradores}) \times 100$
- Horas promedio de formación por empleado/año
- Índice de efectividad formativa $\rightarrow (\text{Evaluación poscapacitación, escala 1-5})$
- Tiempo de difusión de comunicados clave (en horas)
- % de recepción confirmada de información crítica
- N° de canales activos de comunicación interna

Relación con otros procesos:

Desarrollo y Formación: eje capacitador

Gestión del Talento Humano: alineación competencial

Gestión de Comunicaciones Internas/Externas: flujo informativo

Prevención y Sensibilización: formación en valores

Mejora Continua: retroalimentación procesos

Flujograma:

Detección de necesidades → Diseño programático → Validación presupuestaria →
Ejecución actividades → Evaluación resultados → Comunicación de logros →
Actualización de registros

3. Diagnóstico y Evaluación

Descripción:

El proceso de Diagnóstico y Evaluación tiene como objetivo identificar necesidades, brechas y oportunidades de mejora en el CFT Estatal de la Región de Coquimbo mediante herramientas sistemáticas de análisis. Este proceso proporciona insumos basados en evidencia para la toma de decisiones estratégicas y la priorización de intervenciones institucionales.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinación técnica)
- Comité de Calidad (validación metodológica)
- Jefaturas de Unidad (recolección de datos)
- Equipo Directivo (aprobación de resultados)

Documentos Involucrados:

- Instrumentos de Evaluación Estándar
- Informes Diagnósticos por Área
- Base de Datos de Resultados
- Protocolos de Recolección de Datos
- Actas de Validación de Hallazgos

Indicadores Involucrados:

- % de áreas evaluadas según planificación → $(\text{Áreas evaluadas} / \text{Áreas programadas}) \times 100$
- Tiempo promedio de procesamiento de datos (en días hábiles)
- N° de hallazgos críticos identificados por diagnóstico
- Confianza estadística de los resultados (% de margen de error)
- % de recomendaciones implementadas → $(\text{Recomendaciones aplicadas} / \text{Total generadas}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: insumos para objetivos

Mejora Continua: detección de oportunidades

Monitoreo y Evaluación de Impacto: articulación metodológica

Revisión por la Dirección: presentación de resultados

Flujograma:

Planificación metodológica → Recolección de datos → Procesamiento y análisis →
Validación técnica → Elaboración de informe → Socialización de resultados →
Derivación a áreas correspondientes



4. Atención y Apoyo a Víctimas de Acoso por Ley Karin

Descripción:

El proceso de Atención y Apoyo a Víctimas de Acoso por Ley Karin tiene como objetivo garantizar una respuesta institucional oportuna, especializada y con enfoque de derechos ante situaciones de acoso sexual, violencia de género o discriminación arbitraria en el CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso implementa los mandatos de la Ley 21.369, asegurando protección integral a víctimas y debido proceso en la investigación de denuncias.

Responsables:

- Encargado/a de Género y Diversidad (coordinación del proceso)
- Comité de Investigación de Denuncias (análisis de casos)
- Departamento de Bienestar Estudiantil (apoyo psicosocial)
- Departamento Jurídico (asesoría legal)
- Fiscalía Institucional (supervisión de procedimientos)

Documentos Involucrados:

- Protocolo de Actuación Ley 21.369
- Formularios de Denuncia Anónima
- Registro Confidencial de Casos
- Informes de Seguimiento Psicosocial
- Actas de Resolución de Casos
- Manual de Derivación a Redes Externas

Indicadores Involucrados:

- Tiempo promedio de respuesta inicial (<72 horas según ley)
- % de casos resueltos en plazo reglamentario → $(\text{Casos resueltos a tiempo} / \text{Total casos}) \times 100$
- Nivel de satisfacción de víctimas atendidas (encuesta confidencial, escala 1-5)
- N° de capacitaciones anuales a funcionarios (meta ≥ 2)
- % de adecuaciones implementadas para víctimas → $(\text{Medidas ejecutadas} / \text{Solicitadas}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: marco preventivo

Prevención y Sensibilización: acciones formativas

Gestión de Asuntos Estudiantiles: apoyo integral

Asesoramiento Jurídico: acompañamiento legal

Capacitación, Formación y Comunicación Interna: difusión de protocolos

Flujograma:

Recepción denuncia → Acogida inicial → Investigación técnica → Medidas de protección
→ Resolución formal → Seguimiento psicosocial → Registro confidencial →
Retroalimentación institucional

5. Monitoreo y Evaluación de Impacto

Descripción:

El proceso de Monitoreo y Evaluación de Impacto tiene como objetivo medir sistemáticamente los resultados e impacto de las iniciativas institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo, verificando su contribución al cumplimiento de los objetivos estratégicos y su efecto en la comunidad educativa. Combina metodologías cuantitativas y cualitativas para evaluar el cambio generado por programas, proyectos y políticas institucionales.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinación técnica)
- Comité de Evaluación de Impacto (validación interdisciplinaria)
- Jefaturas de Proyectos (recolección de datos primarios)
- Departamento de Planificación (alineación estratégica)
- Equipo Directivo (revisión de resultados)

Documentos Involucrados:

- Matriz de Marco Lógico de Proyectos
- Protocolos de Evaluación de Impacto
- Bases de Datos de Indicadores
- Informes Semestrales de Resultados
- Reportes de Sostenibilidad de Programas
- Actas de Recomendaciones

Indicadores Involucrados:

- % de proyectos con evaluación de impacto concluida $\rightarrow$ $(\text{Proyectos evaluados} / \text{Total proyectos}) \times 100$
- Nivel de logro de resultados esperados $\rightarrow$ $(\text{Resultados alcanzados} / \text{Metas}) \times 100$
- Índice de mejora en indicadores clave (comparativo anual)
- Tasa de retorno social de la inversión (SROI metodología)
- % de recomendaciones implementadas $\rightarrow$ $(\text{Recomendaciones aplicadas} / \text{Total generadas}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica: vinculación con objetivos

Seguimiento y Control de la Estrategia: articulación metodológica

Mejora Continua: insumos para ajustes

Gestión de Proyectos: evaluación de iniciativas

Revisión por la Dirección: presentación de hallazgos

Flujograma:

Diseño metodológico → Recolección de datos → Procesamiento y análisis → Validación técnica → Elaboración de informe → Socialización de resultados → Incorporación de mejoras → Actualización de bases de datos

6. Inclusión en Contratos y Convenios

Descripción:

El proceso de Inclusión en Contratos y Convenios tiene como objetivo garantizar que todos los acuerdos institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo incorporen cláusulas específicas que promuevan la equidad de género, la no discriminación y la accesibilidad universal, en cumplimiento de la normativa nacional vigente. Este proceso asegura que las relaciones contractuales reflejen los principios institucionales de inclusión.

Responsables:

- Departamento Jurídico (revisión de cláusulas)
- Unidad de Inclusión y Equidad (validación de contenidos)
- Área de Contrataciones (implementación operativa)
- Fiscalía Institucional (control de legalidad)
- Secretaría General (registro documental)

Documentos Involucrados:

- Manual de Cláusulas Inclusivas Estándar
- Matriz de Evaluación de Inclusividad Contractual
- Registro de Convenios con Enfoque Inclusivo
- Informes de Cumplimiento Normativo
- Protocolo de Adecuación de Documentos

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de contratos con cláusulas inclusivas} \rightarrow (\text{Contratos inclusivos} / \text{Total contratos}) \times 100$
- N° de capacitaciones anuales a proveedores sobre inclusión
- Índice de accesibilidad en convenios (evaluación técnica)
- Tiempo promedio de adecuación documental (en días hábiles)
- $\% \text{ de cumplimiento en ajustes requeridos} \rightarrow (\text{Ajustes realizados} / \text{Solicitados}) \times 100$

Relación con otros procesos:

Gestión de Contratos y Convenios: proceso matriz

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: políticas de base

Control de Legalidad: verificación normativa

Capacitación, Formación y Comunicación Interna: difusión de protocolos

Flujograma:

Revisión inicial del documento → Identificación de necesidades de ajuste →

Incorporación de cláusulas inclusivas → Validación jurídica → Firma y registro →

Monitoreo de cumplimiento → Actualización de plantillas

G. Gestión de la Calidad

Descripción:

El proceso de Gestión de la Calidad tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los estándares de excelencia académica y administrativa en el CFT Estatal de la Región de Coquimbo, mediante la implementación sistemática de políticas, procedimientos y herramientas de mejora continua. Este proceso asegura la alineación con los requisitos de acreditación y los objetivos estratégicos institucionales.

Responsables:

- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (liderazgo del proceso)
- Comité de Calidad Institucional (toma de decisiones)
- Auditores Internos (verificación de cumplimiento)
- Jefaturas de Unidad (implementación en sus áreas)
- Equipo Directivo (aprobación de políticas)

Documentos Involucrados:

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad
- Registro de No Conformidades
- Informes de Auditorías Internas
- Plan de Mejora Continua
- Indicadores de Desempeño por Proceso
- Formatos de Control Documental

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de procesos estandarizados} \rightarrow (\text{Procesos documentados} / \text{Total procesos}) \times 100$
- $\text{Tasa de cierre de no conformidades} \rightarrow (\text{NC resueltas} / \text{NC identificadas}) \times 100$
- Nivel de satisfacción de usuarios internos (encuesta anual)
- $\% \text{ de cumplimiento del plan de mejora} \rightarrow (\text{Acciones completadas} / \text{Acciones planificadas}) \times 100$
- Resultados en evaluaciones de acreditación (puntajes oficiales)

Relación con otros procesos:

Auditorías Internas Institucionales (mecanismo de verificación)

Revisión por la Dirección (evaluación estratégica)

Mejora Continua (implementación de mejoras)

Control de Documentos (gestión documental)

Monitoreo y Evaluación de Impacto (medición de resultados)

Flujograma:

Planificación del SGC → Implementación de estándares → Monitoreo de procesos → Identificación de oportunidades → Implementación de mejoras → Evaluación de resultados → Actualización del sistema

1. Operación del Sistema de Gestión de la Calidad

Descripción:

El proceso de Operación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) tiene como objetivo implementar, mantener y mejorar continuamente los mecanismos que aseguran la calidad en todas las áreas del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso ejecuta los planes de calidad, monitorea los indicadores establecidos y garantiza el cumplimiento de los requisitos normativos y de acreditación.

Responsables:

- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (coordinación central e implementación)
- Comité de Calidad Institucional (seguimiento estratégico)
- Auditores Internos (verificación de cumplimiento)
- Equipo Directivo (revisión de resultados)

Documentos Involucrados:

- Manual de Calidad del CFT
- Planes Operativos Anuales (POAs)
- Registros de Monitoreo de Indicadores
- Informes de Desempeño del SGC
- Actas de Reuniones del Comité de Calidad
- Plan de Acciones de Mejora

Indicadores Involucrados:

- % de procesos operando bajo estándares de calidad $\rightarrow$ (Procesos certificados/Total procesos) $\times$ 100
- Tasa de cumplimiento de procedimientos $\rightarrow$ (Procedimientos cumplidos/Total aplicables) $\times$ 100
- Frecuencia de actualización documental (N° actualizaciones/año)
- % de no conformidades cerradas oportunamente $\rightarrow$ (NC cerradas en plazo/Total NC) $\times$ 100
- Nivel de satisfacción con el SGC (encuesta a usuarios, escala 1-5)

Relación con otros procesos:

Control de Documentos: gestión documental del SGC

Auditorías Internas: evaluación de cumplimiento

Mejora Continua: implementación de acciones correctivas

Revisión por la Dirección: evaluación estratégica del SGC

Monitoreo y Evaluación de Impacto: medición de resultados

Flujograma:

Planificación operativa → Ejecución de procesos → Recolección de datos → Análisis de indicadores → Identificación de desviaciones → Implementación de ajustes → Comunicación de resultados → Actualización del sistema

2. Generación de Estudios para la Toma de Decisiones y la Mejora Continua

Descripción:

El proceso de Generación de Estudios para la Toma de Decisiones y la Mejora Continua tiene como objetivo producir evidencia técnica que sustente las decisiones estratégicas e institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Mediante metodologías rigurosas de investigación y análisis de datos, este proceso identifica tendencias, oportunidades de mejora y áreas críticas que requieren intervención, garantizando que las decisiones se basen en información confiable y actualizada.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional (coordinación técnica y alineación estratégica)
- Equipos Académicos (especialistas temáticos)
- Equipo Directivo (destinatario final)

Documentos Involucrados:

- Términos de Referencia para Estudios
- Bases de Datos Institucionales
- Protocolos de Investigación Aprobados
- Informes Finales de Estudios
- Presentaciones Ejecutivas
- Repositorio Digital de Estudios

Indicadores Involucrados:

- % de estudios entregados en plazo $\rightarrow (\text{Estudios a tiempo} / \text{Total estudios}) \times 100$
- Nivel de utilización en decisiones $\rightarrow (\text{Estudios citados en actas} / \text{Total producidos}) \times 100$
- Índice de confiabilidad de datos (auditoría metodológica)
- Impacto medible de recomendaciones $\rightarrow (\text{Recomendaciones implementadas} / \text{Total}) \times 100$
- Tiempo promedio entre estudio y acción (en días hábiles)

Relación con otros procesos:

Planificación Estratégica (insumos para objetivos)

Revisión por la Dirección (presentación de hallazgos)

Monitoreo y Evaluación de Impacto (articulación metodológica)

Mejora Continua (implementación de cambios)

Control de Documentos (gestión de repositorios)

Flujograma:

Identificación de necesidades → Diseño metodológico → Recolección de datos →
Procesamiento y análisis → Validación técnica → Elaboración de informe →
Socialización de resultados → Seguimiento a implementación

3. Auditorías Internas Institucionales

Descripción:

El proceso de Auditorías Internas Institucionales tiene como objetivo evaluar de manera sistemática e independiente el cumplimiento de los procesos institucionales del CFT Estatal de la Región de Coquimbo, verificando su conformidad con los estándares de calidad, normativas vigentes y objetivos estratégicos. Este proceso preventivo y correctivo identifica oportunidades de mejora y asegura la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Responsables:

- Unidad de Auditoría Interna (coordinación y ejecución)
- Comité de Calidad (validación de hallazgos)
- Auditores Internos Certificados (equipo ejecutor)
- Jefaturas de Área (implementación de correctivos)
- Equipo Directivo (recepción de informes)

Documentos Involucrados:

- Plan Anual de Auditorías
- Checklists de Verificación
- Informes de Auditoría con Hallazgos
- Registro de No Conformidades
- Planes de Acción Correctiva
- Actas de Seguimiento

Indicadores Involucrados:

- % del plan de auditorías ejecutado $\rightarrow (Auditorías\ realizadas/Planificadas) \times 100$
- Tasa de hallazgos críticos $\rightarrow (Hallazgos\ críticos/Total\ hallazgos) \times 100$
- % de acciones correctivas implementadas $\rightarrow (Acciones\ ejecutadas/Total\ requeridas) \times 100$
- Tiempo promedio de cierre de no conformidades (en días hábiles)
- Nivel de satisfacción de las áreas auditadas (encuesta posauditoría)

Relación con otros procesos:

Operación del SGC: evaluación de cumplimiento

Revisión por la Dirección: reporte de resultados

Mejora Continua: implementación de mejoras

Control de Documentos: verificación documental

Gestión de Riesgos: identificación de vulnerabilidades

Flujograma:

Planificación → Notificación → Ejecución → Elaboración de informe → Presentación de hallazgos → Plan de acción → Seguimiento → Cierre

4. Gestión de Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad

Descripción:

El proceso de Gestión de Mecanismos de Aseguramiento de la Calidad tiene como objetivo diseñar, implementar y mantener los sistemas y herramientas que garantizan el cumplimiento de los estándares de calidad en el CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso integra políticas, procedimientos y metodologías para monitorear, evaluar y mejorar continuamente todos los ámbitos institucionales, asegurando su alineación con los requisitos de acreditación y los objetivos estratégicos.

Responsables:

- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (coordinación central e implementación operativa)
- Comité de Calidad Institucional (toma de decisiones)
- Equipo Directivo (aprobación de políticas)

Documentos Involucrados:

- Política de Aseguramiento de la Calidad
- Manual de Calidad
- Matriz de Cuadro Integral
- Registro de Indicadores de Desempeño
- Informes de Seguimiento a Metas de Calidad
- Plan de Mejora Continua Institucional

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de mecanismos implementados según cronograma} \rightarrow (\text{Mecanismos operativos} / \text{Total planificados}) \times 100$
- Nivel de cumplimiento de estándares de calidad (auditorías internas)
- $\text{Tasa de efectividad de los mecanismos} \rightarrow (\text{Problemas detectados} / \text{Problemas previstos}) \times 100$
- $\% \text{ de áreas con evaluaciones de calidad completadas} \rightarrow (\text{Áreas evaluadas} / \text{Total áreas}) \times 100$
- Resultados en evaluaciones externas de calidad (puntajes comparativos)

Relación con otros procesos:

Operación del SGC: implementación de mecanismos

Auditorías Internas Institucionales: evaluación de eficacia

Mejora Continua: ajuste de mecanismos

Revisión por la Dirección: análisis estratégico

Acreditación Institucional: preparación para evaluaciones externas

Flujograma:

Diseño de mecanismos → Implementación piloto → Capacitación → Monitoreo continuo
→ Evaluación periódica → Retroalimentación → Mejora de mecanismos →
Documentación

H. Acreditación Institucional

Descripción:

El proceso de Acreditación Institucional tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) para el CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso estratégico implica la preparación, ejecución y seguimiento de todas las etapas requeridas para obtener y mantener la acreditación institucional, demostrando el cumplimiento de criterios de calidad en gestión institucional, docencia, vinculación con el medio y resultados de aprendizaje.

Responsables:

- Comité de Acreditación Institucional (coordinación general)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (gestión operativa y análisis interno)
- Comités por Área de Acreditación (trabajo específico)
- Equipo Directivo (toma de decisiones estratégicas)

Documentos Involucrados:

- Manual de Autoevaluación Institucional
- Informe de Autoevaluación (documento central)
- Evidencias de Cumplimiento de Criterios CNA
- Plan de Mejoras para la Acreditación
- Actas de Trabajo del Comité
- Cronograma de Acreditación

Indicadores Involucrados:

- % de criterios CNA cumplidos satisfactoriamente → $(\text{Criterios cumplidos} / \text{Total criterios}) \times 100$
- N° de meses de anticipación en preparación (vs fechas oficiales)
- Resultado final de acreditación (años obtenidos)
- % de compromisos de mejora implementados → $(\text{Compromisos cumplidos} / \text{Total adquiridos}) \times 100$
- Nivel de participación de la comunidad (encuesta de involucramiento)

Relación con otros procesos:

Autoevaluación Institucional: base diagnóstica

Operación del SGC: soporte documental

Mejora Continua: implementación de acciones

Revisión por la Dirección: aprobación de recursos

Gestión de Mecanismos de Aseguramiento: herramientas de apoyo

Flujograma:

Preparación institucional → Autoevaluación → Elaboración de informe → Presentación a CNA → Visita de pares evaluadores → Resolución de acreditación → Implementación de mejoras → Seguimiento a compromisos

1. Acompañamiento de Instituciones de Educación Superior

Descripción:

El proceso de Acompañamiento de Instituciones de Educación Superior tiene como objetivo establecer mecanismos de colaboración y apoyo mutuo con otras instituciones del sistema de educación superior, tanto a nivel nacional como internacional. Este proceso permite al CFT Estatal de la Región de Coquimbo compartir buenas prácticas, desarrollar proyectos conjuntos y fortalecer sus capacidades institucionales mediante el trabajo en red.

Responsables:

- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (gestión operativa y seguimiento)
- Jefatura de Vinculación con el Medio (coordinación principal)
- Equipo Directivo (aprobación de convenios)
- Encargados de Escuela (implementación específica)

Documentos Involucrados:

- Convenios Marco de Colaboración
- Registro de Actividades Conjuntas
- Informes de Seguimiento a Acuerdos
- Protocolo de Trabajo en Red
- Base de Datos de Instituciones Aliadas
- Plan Anual de Trabajo Colaborativo

Indicadores Involucrados:

- N° de instituciones acompañadas/acompañantes (anual)
- % de compromisos cumplidos en convenios → $(\text{Acuerdos ejecutados} / \text{Total acuerdos}) \times 100$
- Nivel de satisfacción con la colaboración (encuesta)
- N° de proyectos conjuntos implementados
- Impacto medible de las actividades (informe cualitativo-cuantitativo)

Relación con otros procesos:

Gestión del Entorno y Grupos de Interés: vinculación estratégica

Programas de Formación en VcM: actividades conjuntas

Acreditación Institucional: aprendizaje entre pares

Planificación Estratégica: alineación de objetivos

Gestión de Convenios: formalización de acuerdos

Flujograma:

Identificación de necesidades → Búsqueda de instituciones afines → Negociación de acuerdos → Formalización de convenio → Implementación conjunta → Monitoreo y evaluación → Renovación o cierre

2. Autoevaluación Institucional

Descripción:

El proceso de Autoevaluación Institucional constituye un mecanismo estratégico de reflexión y análisis crítico que permite al CFT Estatal de la Región de Coquimbo valorar su desempeño integral frente a los criterios de calidad establecidos por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Este proceso sistemático y participativo identifica fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, sirviendo como base para la planificación estratégica y los procesos de acreditación.

Responsables:

- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (gestión operativa y coordinación general)
- Comités por Área Evaluada (trabajo específico)
- Equipo Directivo (validación de resultados)
- Comunidad Educativa (participación activa)

Documentos Involucrados:

- Plan de Autoevaluación Institucional
- Matriz de Criterios y Estándares CNA
- Instrumentos de Recolección de Datos
- Informe Final de Autoevaluación
- Registro de Evidencias
- Actas de Validación Participativa

Indicadores Involucrados:

- % de criterios CNA autoevaluados $\rightarrow (\text{Criterios evaluados} / \text{Total criterios}) \times 100$
- Nivel de participación por estamento $\rightarrow (\text{Encuesta de involucramiento})$
- Calidad de evidencias recopiladas (auditoría interna)
- % de hallazgos validados institucionalmente
- Tiempo de ejecución vs cronograma (eficiencia procesal)

Relación con otros procesos:

Acreditación Institucional: etapa fundamental

Operación del SGC: provee insumos

Mejora Continua: deriva acciones

Revisión por la Dirección: socialización de resultados

Monitoreo y Evaluación de Impacto: metodologías complementarias

Flujograma:

Conformación de comités → Diseño metodológico → Recolección de evidencias →
Análisis participativo → Elaboración de informe → Validación institucional →
Socialización de resultados → Derivación a planes de mejora

3. Evaluación Externa de Proceso de Acreditación

Descripción:

El proceso de Evaluación Externa de Acreditación constituye la fase de verificación independiente donde pares evaluadores designados por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA) examinan in situ el cumplimiento de los estándares de calidad del CFT Estatal de la Región de Coquimbo. Este proceso valida los resultados de la autoevaluación institucional y determina la duración y condiciones de la acreditación oficial.

Responsables:

- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (coordinación general, logística y documentación)
- Equipo Directivo (entrevistas clave)
- Comités por Área (evidencias específicas)
- Comunidad Educativa (participación en actividades)

Documentos Involucrados:

- Informe de Autoevaluación Validado
- Agenda de Visita de Pares
- Dossier de Evidencias Físicas/Digitales
- Formatos de Registro de Entrevistas
- Acta de Hallazgos Preliminares
- Plan de Contingencia para la Visita

Indicadores Involucrados:

- % de preparación logística completada $\rightarrow (Actividades\ preparadas / Total\ planificadas) \times 100$
- N° de no conformidades identificadas por pares
- Nivel de alineación autoevaluación-evaluación externa (escala 1-5)
- Tiempo de respuesta a requerimientos (en horas hábiles)
- Resultado final de acreditación (años obtenidos por dimensión)

Relación con otros procesos:

Autoevaluación Institucional: base documental

Acreditación Institucional: etapa culminante

Operación del SGC: evidencias de procesos

Gestión de Mecanismos de Aseguramiento: herramientas de verificación

Revisión por la Dirección: análisis de resultados

Flujograma:

Notificación CNA → Preparación de evidencias → Visita de pares → Entrevistas y verificación → Acta preliminar → Informe final CNA → Resolución de acreditación → Seguimiento a observaciones

II. PROCESOS PRINCIPALES

A. Gestión Curricular

Descripción:

El proceso de Gestión Curricular tiene como objetivo diseñar, implementar, evaluar y actualizar los planes y programas de estudio del CFT Estatal de la Región de Coquimbo, asegurando su pertinencia, calidad y alineación con las necesidades del entorno laboral, las políticas educativas nacionales y los estándares de acreditación. Este proceso garantiza que la oferta formativa responda a los objetivos institucionales y promueva el desarrollo integral de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y aprobación).
- Jefaturas de Carrera (elaboración y seguimiento).
- Comité Curricular (validación técnica).
- Docentes y especialistas (participación en diseño y evaluación).
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (evaluación de estándares).

Documentos involucrados:

- Planes de Estudio vigentes.
- Diseños curriculares de programas modulares.
- Informes de evaluación curricular.
- Actas de reuniones del Comité Curricular.
- Normativas del Ministerio de Educación.
- Resultados de encuestas a empleadores y egresados.

Indicadores involucrados:

- % de programas actualizados según cronograma $\rightarrow$ $(\text{Programas actualizados} / \text{Total programas}) \times 100$.
- Nivel de satisfacción de estudiantes y empleadores con la pertinencia curricular (encuesta, escala 1-5).
- Tiempo promedio de revisión y ajuste curricular (en meses).
- % de alineación con estándares CNA $\rightarrow$ $(\text{Criterios cumplidos} / \text{Total criterios}) \times 100$.

- N° de mejoras implementadas por ciclo de evaluación.

Relación con otros procesos:

Definición de la Oferta Formativa: Base para el diseño curricular.

Gestión del Aprendizaje: Implementación en el aula.

Acreditación Institucional: Cumplimiento de estándares.

Mejora Continua: Ajustes basados en evaluación.

Flujograma:

Análisis de necesidades del entorno → Diseño o revisión curricular → Validación por Comité Curricular → Aprobación institucional → Implementación → Evaluación periódica → Retroalimentación y ajustes.

1. Definición de la Oferta Formativa del CFT

Descripción:

El proceso de Definición de la Oferta Formativa del CFT tiene como objetivo establecer y actualizar la cartera de programas y carreras que ofrece la institución, asegurando su pertinencia con las demandas del sector productivo, las políticas públicas de educación técnico-profesional y los objetivos estratégicos institucionales. Este proceso incluye la identificación de necesidades regionales, el análisis de viabilidad y la alineación con el modelo educativo del CFT.

Responsables:

- Rectoría (aprobación final).
- Dirección Académica (coordinación y diseño técnico).
- Comité de Oferta Formativa (evaluación y propuestas).
- Vinculación con el Medio (análisis de necesidades del entorno).
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (alineación con estándares).

Documentos involucrados:

- Estudios de mercado laboral y educacional.
- Informes de pertinencia regional (sector productivo, empleabilidad).
- Actas de reuniones del Comité de Oferta Formativa.
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI).
- Normativas del Ministerio de Educación (MINEDUC).
- Resultados de autoevaluación y/o acreditación.

Indicadores involucrados:

- % de nuevas carreras aprobadas $\rightarrow$ $(\text{Carreras aprobadas} / \text{Propuestas presentadas}) \times 100$.
- Tasa de empleabilidad de egresados (por carrera, comparativo anual).
- Nivel de alineación con necesidades regionales (encuestas a empleadores, escala 1-5).
- Tiempo promedio de diseño e implementación (desde el estudio hasta la apertura, en meses).
- % de programas ajustados por retroalimentación $\rightarrow$ $(\text{Ajustes realizados} / \text{Total recomendados}) \times 100$.

Relación con otros procesos:

Gestión Curricular: Diseño detallado de los programas.

Planificación Estratégica: Vinculación con los objetivos institucionales.

Vinculación con el Medio: Validación con actores externos.

Acreditación Institucional: Cumplimiento de criterios de calidad.

Admisión y Matrícula: Implementación de la oferta.

Flujograma:

Análisis de contexto → Propuesta técnica → Evaluación de viabilidad → Validación interna → Aprobación y registro → Comunicación y difusión → Monitoreo y ajuste

2. Diseño de Carreras

Descripción:

El proceso de Diseño de Carreras tiene como objetivo la creación y estructuración detallada de programas formativos, asegurando su coherencia con los perfiles de egreso, estándares de calidad y necesidades del sector productivo. Incluye la definición de competencias, mallas curriculares, metodologías de enseñanza-aprendizaje y mecanismos de evaluación, en línea con el modelo educativo institucional.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y aprobación técnica).
- Jefaturas de Carrera (elaboración y coordinación).
- Comité Curricular (validación de contenidos y metodologías).
- Docentes y expertos disciplinares (diseño de asignaturas).
- Vinculación con el Medio (validación con empleadores y sectores claves).
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (cumplimiento de estándares).

Documentos Involucrados:

- Perfiles de egreso (competencias técnicas y transversales).
- Mallas curriculares y programas de asignatura.
- Actas de validación del Comité Curricular.
- Informes de pertinencia (estudios de empleabilidad y sector productivo).
- Normativas MINEDUC y estándares CNA.
- Registros de participación de actores externos (empleadores, egresados).

Indicadores Involucrados:

- % de coherencia entre perfil de egreso y malla curricular $\rightarrow$ (Competencias cubiertas / Total requeridas) $\times$ 100.
- Tiempo promedio de diseño por carrera (desde perfil hasta aprobación, en semanas).
- Nivel de satisfacción de empleadores con el diseño (encuesta, escala 1-5).
- % de asignaturas con metodologías activas $\rightarrow$ (Asignaturas innovadoras / Total asignaturas) $\times$ 100.

- Cumplimiento de plazos de validación → $(\text{Etapas cumplidas a tiempo} / \text{Total etapas}) \times 100$.

Relación con Otros Procesos:

Definición de la Oferta Formativa: Base para el diseño específico.

Gestión Curricular: Implementación y ajustes continuos.

Vinculación con el Medio: Retroalimentación desde el sector externo.

Acreditación Institucional: Alineación con criterios de calidad.

Admisión y Matrícula: Difusión de la carrera diseñada.

Flujograma:

Análisis de necesidades del entorno → Definición del perfil de egreso → Diseño de malla curricular → Validación por Comité Curricular → Aprobación institucional → Implementación piloto → Evaluación y retroalimentación → Ajustes finales

3. Actualización de Carreras

Descripción:

El proceso de Actualización de Carreras tiene como objetivo revisar y mejorar periódicamente los planes de estudio y programas formativos del CFT, asegurando su pertinencia con las demandas del sector productivo, avances tecnológicos y normativas educativas vigentes. Este proceso garantiza que la oferta académica mantenga altos estándares de calidad y responda a las necesidades actuales del entorno.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y aprobación final)
- Jefaturas de Carrera (coordinación y ejecución)
- Comité Curricular (validación técnica)
- Docentes y especialistas (aportes disciplinares)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (evaluación de estándares)
- Vinculación con el Medio (retroalimentación externa)

Documentos involucrados:

- Planes de estudio vigentes
- Informes de evaluación curricular
- Estudios de pertinencia y empleabilidad
- Actas de reuniones del Comité Curricular
- Normativas MINEDUC y estándares CNA
- Encuestas a empleadores y egresados

Indicadores involucrados:

- % de carreras actualizadas según cronograma $\rightarrow$ $(\text{Carreras actualizadas} / \text{Total de carreras}) \times 100$
- Tiempo promedio de actualización por carrera (en meses)
- Nivel de satisfacción de estudiantes con las actualizaciones (encuesta, escala 1-5)
- % de alineación con estándares de calidad posactualización
- N° de mejoras implementadas por ciclo de revisión

Relación con otros procesos:

Gestión Curricular: implementación de los cambios

Definición de la Oferta Formativa: ajuste de la cartera académica

Acreditación Institucional: cumplimiento de criterios

Vinculación con el Medio: validación con actores externos

Mejora Continua: incorporación de ajustes

Flujograma:

Identificación de necesidades de actualización → Revisión y propuesta de modificaciones → Validación por Comité Curricular → Aprobación institucional → Implementación de cambios → Evaluación de resultados → Retroalimentación y ajustes

4. Diseño Curricular de Programas Modulares

Descripción:

El proceso de Diseño Curricular de Programas Modulares tiene como objetivo desarrollar estructuras formativas flexibles y por competencias, organizadas en módulos autocontenidos que permitan diversas trayectorias de aprendizaje. Estos programas responden a las necesidades específicas del sector productivo y facilitan la articulación educativa, combinando formación teórica y práctica con enfoque en resultados de aprendizaje.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y aprobación)
- Equipo de Diseño Curricular (elaboración técnica)
- Comité de Expertos Disciplinarios (validación de contenidos)
- Vinculación con el Medio (validación con empleadores)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (cumplimiento de estándares)
- Docentes (aportes metodológicos)

Documentos Involucrados:

- Perfiles ocupacionales y de egreso por módulo
- Matrices de competencias y resultados de aprendizaje
- Diseños modulares (estructura, duración, créditos)
- Guías de aprendizaje y evaluación por módulo
- Actas de validación del Comité Curricular
- Normativas MINEDUC y estándares CNA

Indicadores Involucrados:

- % de coherencia entre módulos y competencias requeridas $\rightarrow$ (Módulos alineados/Total) $\times$ 100
- Tiempo promedio de diseño por programa modular (en semanas)
- Nivel de satisfacción de empleadores con la estructura modular (encuesta, escala 1-5)
- % de flexibilidad en trayectorias posibles $\rightarrow$ (Rutas formativas ofrecidas/Total posibles) $\times$ 100
- Cumplimiento de estándares de educación modular (auditorías internas)

Relación con Otros Procesos:

Articulación de Trayectorias Formativas: Conexión entre módulos

Reconocimiento de Aprendizajes Previos: Validación de competencias

Gestión del Aprendizaje: Implementación en aula

Acreditación Institucional: Cumplimiento de criterios

Vinculación con el Medio: Pertinencia de los diseños

Flujograma:

Análisis de necesidades del sector productivo → Diseño de estructura modular →
Elaboración de contenidos y metodologías → Validación por Comité Curricular y
actores externos → Aprobación institucional → Implementación piloto → Evaluación y
ajustes → Documentación final

B. Gestión del Aprendizaje

Descripción:

El proceso de Gestión del Aprendizaje tiene como objetivo garantizar la implementación efectiva de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el aula, asegurando el logro de los resultados de aprendizaje definidos en los programas formativos. Este proceso abarca la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades docentes, utilizando metodologías activas y recursos pedagógicos adecuados para promover el desarrollo integral de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y supervisión)
- Jefaturas de Carrera (coordinación operativa)
- Docentes (ejecución en el aula)
- Unidad de Apoyo Pedagógico (asesoría metodológica)
- Estudiantes (participación activa)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (evaluación de estándares)

Documentos involucrados:

- Planificaciones de aula (sesiones de aprendizaje)
- Instrumentos de evaluación (rúbricas, pautas)
- Registros de asistencia y progreso estudiantil
- Informes de resultados de aprendizaje
- Bitácoras de observación de clases
- Materiales didácticos y recursos pedagógicos

Indicadores involucrados:

- % de logro de resultados de aprendizaje $\rightarrow$ $(\text{Resultados alcanzados} / \text{Total esperados}) \times 100$
- Nivel de satisfacción estudiantil con las metodologías (encuesta, escala 1-5)
- Tasa de retención por asignatura $\rightarrow$ $(\text{Estudiantes que completan} / \text{Matriculados inicialmente}) \times 100$
- % de docentes que utilizan metodologías activas $\rightarrow$ $(\text{Docentes innovadores} / \text{Total docentes}) \times 100$
- Frecuencia de retroalimentación a estudiantes (por semestre)

Relación con otros procesos:

Gestión Curricular: Implementación de los diseños formativos

Desarrollo Docente: Capacitación en metodologías

Evaluación y Calificación: Medición de aprendizajes

Gestión de Recursos de Aprendizaje: Uso de materiales

Mejora Continua: Ajustes basados en resultados

Flujograma:

Planificación de las sesiones de aprendizaje → Implementación de estrategias metodológicas → Desarrollo de actividades formativas → Aplicación de instrumentos de evaluación → Análisis de resultados de aprendizaje → Retroalimentación a estudiantes → Ajuste de estrategias pedagógicas

1. Planificación y Desarrollo del Proceso Formativo

Descripción:

El proceso de Planificación y Desarrollo del Proceso Formativo tiene como objetivo diseñar, organizar e implementar las acciones necesarias para garantizar una ejecución efectiva de los programas de estudio. Este proceso asegura la coherencia entre los objetivos curriculares, las metodologías de enseñanza y los recursos disponibles, optimizando el logro de los aprendizajes esperados en los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y supervisión general)
- Jefaturas de Carrera (coordinación operativa por programa)
- Docentes (elaboración de planificaciones específicas)
- Unidad de Apoyo Pedagógico (asesoría en diseño instruccional)
- Unidad de Recursos Educativos (gestión de materiales e infraestructura)
- Comité de Evaluación (validación de instrumentos de medición)

Documentos Involucrados:

- Planificación anual por carrera
- Programaciones de módulos/asignaturas
- Calendarios académicos institucionales
- Diseños de actividades de aprendizaje
- Protocolos de uso de recursos educativos
- Informes de seguimiento al proceso

Indicadores Involucrados:

- % de cumplimiento de la planificación académica $\rightarrow (Actividades\ realizadas/Planificadas) \times 100$
- Tasa de cobertura curricular $\rightarrow (Contenidos\ abordados/Total\ programados) \times 100$
- Índice de adecuación metodológica (evaluación de pertinencia de estrategias)
- Disponibilidad de recursos educativos $\rightarrow (Recursos\ disponibles/Requeridos) \times 100$
- Satisfacción estudiantil con la organización del proceso (encuesta semestral)

Relación con Otros Procesos:

Gestión Curricular: Vinculación con los diseños programáticos

Gestión del Aprendizaje: Implementación en el aula

Evaluación y Calificación: Medición de resultados

Gestión de Recursos de Aprendizaje: Provisión de materiales

Mejora Continua: Ajustes basados en evaluación

Flujograma:

Análisis de requerimientos curriculares → Elaboración de planificación anual → Asignación de recursos → Socialización con actores involucrados → implementación y monitoreo continuo → Evaluación de resultados parciales → Ajustes en tiempo real → Evaluación final y retroalimentación institucional

2. Evaluación y Calificación del Proceso Formativo

Descripción:

El proceso de Evaluación y Calificación del Proceso Formativo tiene como objetivo medir sistemáticamente el logro de los aprendizajes esperados, garantizando la validez, confiabilidad y objetividad de los resultados. Este proceso incluye el diseño, aplicación, calificación y registro de evaluaciones, así como la retroalimentación a estudiantes, contribuyendo a la mejora continua del proceso educativo.

Responsables:

- Dirección Académica (supervisión general del proceso)
- Jefaturas de Carrera (coordinación por programa)
- Docentes (diseño, aplicación y calificación)
- Comité de Evaluación (validación de instrumentos)
- Unidad de Registro Académico (custodia de resultados)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (control de estándares)

Documentos Involucrados:

- Instrumentos de evaluación (pruebas, rúbricas, portafolios)
- Registros de calificaciones y actas oficiales
- Informes de resultados por asignatura
- Protocolos de evaluación institucional
- Actas de revisión y apelaciones
- Formatos de retroalimentación a estudiantes

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de instrumentos alineados a resultados de aprendizaje} \rightarrow (\text{Instrumentos válidos} / \text{Total aplicados}) \times 100$
- Tiempo promedio de entrega de resultados (desde evaluación hasta publicación)
- Consistencia en aplicaciones (variación entre evaluadores)
- $\text{Tasa de aprobación por asignatura} \rightarrow (\text{Estudiantes aprobados} / \text{Matriculados}) \times 100$
- Satisfacción estudiantil con el proceso evaluativo (encuesta semestral)

Relación con Otros Procesos:

Gestión del Aprendizaje: Vinculación con actividades formativas

Planificación del Proceso Formativo: Cumplimiento de cronogramas

Gestión Curricular: Coherencia con perfiles de egreso

Mejora Continua: Ajustes basados en resultados

Registro de Progresión Académica: Actualización de historiales

Flujograma:

Diseño de instrumentos de evaluación → Validación por Comité de Evaluación → Aplicación de evaluaciones → Calificación y revisión por pares → Registro oficial de resultados → Comunicación a estudiantes → Proceso de revisión/apelaciones → Análisis institucional de resultados → Retroalimentación para mejora

3. Gestión y Registro de la Progresión Académica de los Estudiantes

Descripción:

El proceso de Gestión y Registro de la Progresión Académica de los Estudiantes tiene como objetivo sistematizar, monitorear y documentar el avance académico de los estudiantes a lo largo de su trayectoria formativa. Este proceso garantiza la exactitud de los registros académicos, facilita la toma de decisiones oportunas y apoya la gestión institucional de la retención estudiantil.

Responsables:

- Unidad de Registro Académico (gestión centralizada de datos)
- Jefaturas de Carrera (seguimiento por programa)
- Docentes (reporte de calificaciones)
- Departamento de Asuntos Estudiantiles (apoyo a estudiantes en riesgo)
- Unidad de Tecnologías de Información (soporte al sistema de registro)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (auditoría de procesos)

Documentos Involucrados:

- Historiales académicos individuales
- Actas oficiales de calificaciones
- Reportes de progresión académica
- Registros de matrícula y situación académica
- Protocolos de actualización de datos
- Informes de alertas tempranas

Indicadores Involucrados:

- Exactitud de registros $\rightarrow$ (% de registros sin inconsistencias)
- Tiempo promedio de actualización (desde evaluación hasta registro)
- Tasa de retención estudiantil $\rightarrow$ (Estudiantes activos/Matriculados) $\times$ 100
- Eficiencia en atención de solicitudes $\rightarrow$ (Solicitudes resueltas/Recibidas) $\times$ 100
- Satisfacción de usuarios con el servicio (encuesta anual)

Relación con Otros Procesos:

Evaluación y Calificación: Fuente de datos primarios

Gestión Curricular: Vinculación con requisitos programáticos

Admisión y Matrícula: Actualización de estados académicos

Gestión de Asuntos Estudiantiles: Identificación de casos especiales

Acreditación Institucional: Reportes de indicadores clave

Flujograma:

Captura de datos académicos → Validación de información → Actualización de historiales → Generación de reportes → Identificación de alertas → Comunicación a instancias correspondientes → Atención a consultas y rectificaciones → Resguardo documental → Análisis institucional

C. Gestión de Desarrollo Docente

Descripción:

El proceso de Gestión de Desarrollo Docente tiene como objetivo fortalecer las competencias pedagógicas, disciplinares y tecnológicas del cuerpo docente, asegurando la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Este proceso incluye la detección de necesidades, planificación, ejecución y evaluación de acciones formativas continuas, alineadas con el modelo educativo institucional y las demandas del entorno educativo actual.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo estratégico)
- Unidad de Desarrollo Docente (coordinación operativa)
- Jefaturas de Carrera (detección de necesidades específicas)
- Comité Pedagógico (asesoría en diseño de programas)
- Docentes (participación activa en formación)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (evaluación de impacto)

Documentos Involucrados:

- Diagnóstico de necesidades formativas docentes
- Plan Anual de Capacitación Docente
- Registros de participación en actividades formativas
- Portafolios docentes de desarrollo profesional
- Informes de evaluación de capacitaciones
- Protocolos de acompañamiento pedagógico

Indicadores Involucrados:

- % de docentes capacitados anualmente $\rightarrow$ (Docentes formados/Total planta docente) $\times$ 100
- Nivel de satisfacción docente con las formaciones (encuesta, escala 1-5)
- Impacto en prácticas pedagógicas (observación de aulas, comparativo pre/post formación)
- Tasa de aplicación de nuevas metodologías $\rightarrow$ (Docentes innovadores/Total evaluados) $\times$ 100

- Cumplimiento del plan de desarrollo docente → $(\text{Actividades realizadas/Planificadas}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Gestión del Aprendizaje: Transferencia al aula

Evaluación Docente: Detección de necesidades

Planificación Estratégica: Alineación con objetivos institucionales

Gestión de Tecnologías Educativas: Formación en herramientas digitales

Mejora Continua: Ajuste de programas formativos

Flujograma

Diagnóstico de necesidades → Diseño del plan de desarrollo → Implementación de acciones formativas → Acompañamiento en aula → Evaluación de resultados → Retroalimentación institucional → Actualización del banco de recursos docentes

1. Dotación y Selección Docente

Descripción:

El proceso de Dotación y Selección Docente tiene como objetivo reclutar, seleccionar y contratar profesionales idóneos para cumplir con los requerimientos académicos del CFT, asegurando la calidad del proceso educativo. Este proceso garantiza que el cuerpo docente cuente con las competencias pedagógicas, disciplinares y actitudinales necesarias para implementar efectivamente los programas formativos.

Responsables:

- Dirección Académica (definición de perfiles y aprobación final)
- Unidad de Recursos Humanos (coordinación del proceso)
- Comité de Selección (evaluación técnica)
- Jefaturas de Carrera (especificación de necesidades)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (validación de estándares)

Documentos Involucrados:

- Convocatorias y bases de selección
- CV de postulantes y portafolios docentes
- Instrumentos de evaluación (pruebas técnicas, rúbricas)
- Actas de deliberación del comité
- Contratos y documentos legales
- Informes de inducción a nuevos docentes

Indicadores Involucrados:

- Tiempo promedio de cobertura de vacantes (días desde convocatoria hasta contratación)
- % de plazas cubiertas con perfiles idóneos $\rightarrow$ $(\text{Contrataciones adecuadas} / \text{Total vacantes}) \times 100$
- Nivel de satisfacción de jefaturas con los seleccionados (encuesta poscontratación)
- Tasa de retención docente $\rightarrow$ $(\text{Docentes que permanecen al año} / \text{Contratados}) \times 100$
- Cumplimiento de normativa laboral y académica (auditorías)

Relación con Otros Procesos:

Desarrollo Docente: Integración con planes de inducción

Gestión Curricular: Alineación con perfiles requeridos

Evaluación del Desempeño: Seguimiento postselección

Planificación Estratégica: Proyección de necesidades

Gestión de Contrataciones: Cumplimiento de procesos legales

Flujograma:

Identificación de necesidades → Elaboración de perfiles → Publicación de convocatoria
→ Recepción y preselección de postulantes → Evaluación integral → Deliberación y
selección final → Contratación e inducción → Integración al sistema académico →
Evaluación de periodo de prueba

2. Formación y Acompañamiento Docente

Descripción:

El proceso de Formación y Acompañamiento Docente tiene como objetivo desarrollar y fortalecer continuamente las competencias pedagógicas, disciplinares y tecnológicas del cuerpo docente, asegurando la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el CFT. Este proceso integra acciones formativas sistemáticas con seguimiento personalizado, promoviendo la innovación educativa y la mejora continua de las prácticas docentes.

Responsables:

- Unidad de Desarrollo Docente (coordinación central)
- Comité Pedagógico (asesoría especializada)
- Jefaturas de Carrera (seguimiento en contexto real)
- Docentes Mentores (acompañamiento entre pares)
- Unidad TIC Educativas (formación tecnológica)
- Dirección Académica (aprobación de programas)

Documentos Involucrados:

- Plan Anual de Formación Docente
- Diagnósticos de necesidades formativas
- Portafolios de desarrollo profesional
- Registros de observación de clases
- Informes de seguimiento individual
- Encuestas de satisfacción y evaluación de impacto

Indicadores Involucrados:

- % de docentes participantes en formación continua $\rightarrow$ $(\text{Participantes} / \text{Total docentes}) \times 100$
- Nivel de aplicación de nuevas estrategias (observación de aulas, escala 1-5)
- Mejora en resultados de aprendizaje (comparativo pre/post formación)
- Índice de satisfacción docente (encuestas semestrales)
- Tasa de retención de buenas prácticas $\rightarrow$ $(\text{Prácticas consolidadas} / \text{Innovaciones introducidas}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Evaluación Docente: Detección de necesidades

Gestión del Aprendizaje: Transferencia al aula

Innovación Educativa: Prueba de nuevas metodologías

Acreditación Institucional: Cumplimiento de estándares

Planificación Estratégica: Alineación con objetivos

Flujograma:

Diagnóstico de necesidades → Diseño de programa formativo → Implementación de acciones → Acompañamiento en aula → Evaluación de impacto → Certificación de competencias → Sistematización de buenas prácticas

3. Evaluación y Retroalimentación Docente

Descripción:

El proceso de Evaluación y Retroalimentación Docente tiene como objetivo valorar sistemáticamente el desempeño pedagógico del cuerpo docente, identificando fortalezas y áreas de mejora para garantizar la calidad educativa. Este proceso combina métodos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una visión integral del quehacer docente, promoviendo su desarrollo profesional continuo.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo del proceso)
- Unidad de Evaluación Docente (coordinación operativa)
- Comité de Pares Académicos (observación de clases)
- Estudiantes (evaluación del desempeño)
- Jefaturas de Carrera (seguimiento personalizado)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (validación metodológica)

Documentos Involucrados:

- Instrumentos de evaluación estandarizados
- Registros de observación de clases
- Informes individuales de desempeño
- Planes de mejora docente
- Actas de retroalimentación
- Encuestas de satisfacción estudiantil

Indicadores Involucrados:

- % de docentes evaluados periódicamente $\rightarrow$ $(\text{Evaluados} / \text{Total planta docente}) \times 100$
- Nivel de cumplimiento de estándares pedagógicos (escala 1-5)
- Mejora en puntajes de evaluación (comparativo semestral)
- Tasa de implementación de planes de mejora $\rightarrow$ $(\text{Planes ejecutados} / \text{Total asignados}) \times 100$
- Satisfacción estudiantil con la docencia (promedio anual)

Relación con Otros Procesos:

Formación Docente: Derivación a capacitaciones

Gestión del Aprendizaje: Impacto en aula

Planificación Académica: Adecuación de metodologías

Mejora Continua: Ajustes institucionales

Acreditación Institucional: Cumplimiento de estándares

Flujograma:

Planificación evaluativa → Recolección de datos → Triangulación de información →
Elaboración de informes → Sesiones de retroalimentación → Elaboración de planes de
mejora → Seguimiento a implementación → Evaluación de impacto

D. Admisión y Matrícula

Descripción:

El proceso de Admisión y Matrícula tiene como objetivo gestionar de manera eficiente y transparente el ingreso de nuevos estudiantes al CFT, asegurando el cumplimiento de los requisitos académicos y normativos. Este proceso abarca desde la postulación hasta la formalización de la matrícula, garantizando equidad en el acceso y una adecuada asignación de cupos por carrera.

Responsables:

- Unidad de Admisión (coordinación central del proceso)
- Departamento de Registro Académico (validación de documentos)
- Jefaturas de Carrera (evaluación específica si aplica)
- Unidad de Tecnologías de Información (soporte al sistema de postulación)
- Unidad de Comunicaciones (difusión de convocatorias)
- Unidad de Apoyo al Estudiante (orientación a postulantes)

Documentos Involucrados:

- Bases y cronogramas de admisión
- Formularios de postulación en línea
- Documentación académica de postulantes
- Actas de selección y listados de admitidos
- Contratos de matrícula y reglamentos
- Informes estadísticos del proceso

Indicadores Involucrados:

- Tasa de ocupación por carrera $\rightarrow (\text{Matriculados/Cupos ofertados}) \times 100$
- Tiempo promedio de resolución de postulaciones (días hábiles)
- % de documentación entregada completa $\rightarrow (\text{Expedientes completos/Total}) \times 100$
- Satisfacción de postulantes con el proceso (encuesta inicial)
- Eficiencia en atención de consultas $\rightarrow (\text{Consultas resueltas/Recibidas}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Definición de Oferta Formativa: Determinación de vacantes

Gestión de Comunicaciones: Difusión de convocatorias

Registro Académico: Actualización de bases de datos

Bienestar Estudiantil: Derivación de casos especiales

Planificación Institucional: Proyección de cohortes

Flujograma:

Publicación de convocatoria → Recepción de postulaciones → Verificación de requisitos → Proceso de selección → Publicación de resultados → Proceso de matrícula → Inducción inicial → Derivación a carrera

1. Gestión y Desarrollo de la Campaña de Difusión de la Oferta Formativa del CFT

Descripción:

El proceso de Gestión y Desarrollo de la Campaña de Difusión de la Oferta Formativa del CFT tiene como objetivo diseñar, implementar y evaluar estrategias de comunicación efectivas para dar a conocer los programas académicos, beneficios y valor institucional a los potenciales estudiantes y comunidad en general. Este proceso busca atraer postulantes calificados, posicionar la marca institucional y fomentar el acceso a la educación técnica profesional.

Responsables:

- Unidad de Comunicaciones y Marketing (coordinación central)
- Dirección Académica (validación de contenidos académicos)
- Unidad de Vinculación con el Medio (articulación con actores externos)
- Jefaturas de Carrera (especificaciones técnicas por programa)
- Departamento de Diseño (elaboración de material gráfico)
- Unidad de Tecnologías de Información (plataformas digitales)

Documentos Involucrados:

- Plan de Medios y Comunicación anual
- Calendario de actividades de difusión
- Materiales promocionales (folletos, banners, videos)
- Contratos con medios de comunicación
- Informes de cobertura y alcance
- Encuestas de percepción poscampaña

Indicadores Involucrados:

- Alcance de la campaña → (Nº de personas impactadas)
- Tasa de conversión → $(\text{Postulantes/Personas alcanzadas}) \times 100$
- Compromiso en redes sociales → $(\text{Interacciones/Total seguidores}) \times 100$
- Cobertura en medios → (Nº de apariciones en prensa)
- Retorno de la inversión (ROI) → $(\text{Matriculados/Costo de campaña})$

Relación con Otros Procesos:

Admisión y Matrícula: Canalización de postulantes

Definición de la Oferta Formativa: Contenidos a difundir

Vinculación con el Medio: Eventos y ferias educativas

Planificación Estratégica: Alineación con objetivos institucionales

Gestión de Comunicaciones: Integración de mensajes clave

Flujograma:

Análisis de audiencia y mercado → Diseño de estrategia multicanal → Desarrollo de contenidos y materiales → Implementación de campaña → Monitoreo en tiempo real → Evaluación de resultados → Retroalimentación institucional → Actualización de base de datos

2. Planificación y Desarrollo de los Procesos de Admisión y Matrícula de Estudiantes

Descripción:

El proceso de Planificación y Desarrollo de los Procesos de Admisión y Matrícula de Estudiantes tiene como objetivo diseñar, implementar y monitorear las etapas necesarias para garantizar un ingreso ordenado, transparente y eficiente de los estudiantes al CFT. Este proceso asegura que los aspirantes cumplan con los requisitos establecidos, optimizando los recursos institucionales y mejorando continuamente la experiencia del postulante.

Responsables:

- Dirección Académica (aprobación de criterios y políticas)
- Unidad de Admisión y Matrícula (coordinación operativa)
- Departamento de Registro Académico (validación documental)
- Unidad de Tecnologías de la Información (plataforma digital)
- Unidad de Comunicaciones (difusión de información)
- Jefaturas de Carrera (definición de cupos y requisitos específicos)

Documentos Involucrados:

- Calendario académico y cronograma de admisión
- Manual de procedimientos de admisión y matrícula
- Bases y requisitos de postulación
- Formatos de postulación en línea y presencial
- Actas de comisiones de selección
- Informes estadísticos de postulantes y matriculados

Indicadores Involucrados:

- Tasa de ocupación por carrera $\rightarrow (\text{Matriculados} / \text{Vacantes ofertadas}) \times 100$
- Tiempo promedio de resolución de postulaciones (días hábiles)
- % de postulantes que completan el proceso $\rightarrow (\text{Postulaciones completas} / \text{Iniciadas}) \times 100$
- Satisfacción del postulante (encuesta posproceso)
- Eficiencia en la asignación de cupos $\rightarrow (\text{Cupos asignados correctamente} / \text{Total}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Definición de la Oferta Formativa: Determinación de vacantes por programa

Gestión de Comunicaciones: Difusión de fechas y requisitos

Registro Académico: Actualización de bases de datos

Bienestar Estudiantil: Derivación para apoyo psicoeducativo

Planificación Estratégica: Proyección de metas de captación

Flujograma:

Definición de cronograma y cupos → Diseño de plataforma y requisitos de postulación
→ Lanzamiento de convocatoria → Recepción y validación de postulaciones → Proceso
de selección → Publicación de resultados y listas de admitidos → Proceso formal de
matrícula → Inducción a nuevos estudiantes → Evaluación y mejora continua del
proceso

E. Articulación de Trayectorias Formativas

Descripción:

El proceso de Articulación de Trayectorias Formativas tiene como objetivo diseñar y gestionar rutas educativas flexibles que permitan a los estudiantes transitar entre distintos niveles y modalidades de formación, reconociendo sus aprendizajes previos y facilitando su progresión académica. Este proceso garantiza la coherencia entre los diferentes programas formativos del CFT y con el sistema educativo nacional.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo estratégico)
- Unidad de Articulación Educativa (coordinación operativa)
- Jefaturas de Carrera (implementación por programa)
- Comité de Validación de Aprendizajes (evaluación de competencias)
- Departamento de Registro Académico (certificación de trayectos)
- Vinculación con el Medio (conexión con instituciones articuladas)

Documentos Involucrados:

- Mapas de articulación entre programas
- Protocolos de reconocimiento de aprendizajes previos
- Acuerdos interinstitucionales
- Registros de trayectorias individuales
- Informes de seguimiento a estudiantes articulados
- Normativas MINEDUC sobre articulación educativa

Indicadores Involucrados:

- % de programas con rutas articuladas definidas → $(\text{Programas articulados} / \text{Total}) \times 100$
- Tasa de estudiantes que aprovechan articulaciones → $(\text{Beneficiarios} / \text{Matriculados}) \times 100$
- Tiempo promedio de validación de aprendizajes (días hábiles)
- Satisfacción de estudiantes con procesos de articulación (encuesta)
- N° de convenios activos con instituciones educativas

Relación con Otros Procesos:

Diseño Curricular: Coherencia entre programas

Reconocimiento de Aprendizajes Previos: Validación de competencias

Admisión y Matrícula: Ingreso por articulación

Gestión de Convenios: Formalización de acuerdos

Seguimiento Estudiantil: Monitoreo de trayectorias

Flujograma:

Identificación de oportunidades de articulación → Diseño de rutas formativas →
Establecimiento de convenios → Difusión de opciones de articulación → Recepción y
evaluación de solicitudes → Reconocimiento oficial de trayectos → Acompañamiento
al estudiante articulado → Evaluación continua del sistema

1. Articulación EMTP (Educación Media Técnico-Profesional)

Descripción:

El proceso de Articulación EMTP tiene como objetivo establecer mecanismos formales de conexión entre la Educación Media Técnico-Profesional y los programas del CFT, permitiendo la continuidad de estudios y el reconocimiento de competencias adquiridas en la enseñanza media. Este proceso facilita la transición educativa y evita la duplicación de aprendizajes, optimizando el tiempo y recursos de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo estratégico)
- Coordinación EMTP (gestión operativa)
- Jefaturas de Carrera (validación técnica por especialidad)
- Equipo de Articulación Curricular (análisis de correspondencias)
- Vinculación con el Medio (relación con liceos técnicos)
- Departamento de Registro Académico (certificación de equivalencias)

Documentos Involucrados:

- Convenios específicos con liceos EMTP
- Matrices de equivalencia de competencias
- Protocolos de validación de aprendizajes
- Registros de estudiantes articulados
- Informes de seguimiento a egresados EMTP

Indicadores Clave:

- % de especialidades EMTP articuladas $\rightarrow$ $(\text{Especialidades con convenio} / \text{Total ofertadas}) \times 100$
- Tasa de ingreso de egresados EMTP $\rightarrow$ $(\text{Matriculados EMTP} / \text{Total estudiantes}) \times 100$
- Reducción de duración de estudios (comparativo cohortes)
- Satisfacción de estudiantes articulados (encuesta semestral)
- Empleabilidad de egresados por articulación (seguimiento anual)

Relación con Otros Procesos:

Diseño Curricular: Adecuación de programas para articulación

Reconocimiento de Aprendizajes Previos: Validación formal

Admisión Diferenciada: Procesos especiales para EMTP

Gestión de Convenios: Renovación anual de acuerdos

Seguimiento de Egresados: Medición de impacto

Flujograma:

Identificación de liceos y especialidades EMTP → Análisis de correspondencia curricular → Firma de convenios específicos → Diseño de rutas formativas articuladas → Difusión en comunidades educativas EMTP → Proceso de postulación diferenciada → Validación de competencias técnicas → Matrícula con reconocimiento de créditos → Acompañamiento académico especial → Evaluación continua del sistema

2. Reconocimiento de Aprendizajes Previos (RAP)

Descripción:

El proceso de Reconocimiento de Aprendizajes Previos (RAP) tiene como objetivo validar formalmente los conocimientos, habilidades y competencias adquiridos por los estudiantes a través de experiencias laborales, formación no formal o aprendizajes autodidactas, permitiendo su incorporación al itinerario formativo del CFT. Este mecanismo promueve la educación permanente y reduce la duración de los estudios, optimizando los recursos de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (aprobación de políticas)
- Comité RAP (evaluación técnica)
- Jefaturas de Carrera (validación por especialidad)
- Unidad de Registro Académico (certificación)
- Departamento de Vinculación con el Medio (validación de experiencia laboral)
- Orientadores Educativos (asesoría a postulantes)

Documentos Involucrados:

- Portafolios de evidencias de aprendizajes
- Certificados laborales y de cursos no formales
- Instrumentos de evaluación de competencias
- Actas de resolución del Comité RAP
- Registros de equivalencias académicas
- Manual de procedimientos RAP institucional

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de postulaciones aprobadas} \rightarrow (\text{Reconocimientos otorgados/Solicitudes}) \times 100$
- Tiempo promedio de resolución (días hábiles por caso)
- Reducción promedio de duración de estudios (en meses)
- Satisfacción de beneficiarios (encuesta posproceso)
- $\% \text{ de carreras con procedimientos RAP implementados} \rightarrow (\text{Carreras con RAP/Total}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Articulación de Trayectorias Formativas: Conexión con otros sistemas de reconocimiento

Diseño Curricular: Identificación de competencias reconocibles

Admisión y Matrícula: Procesos especiales para estudiantes RAP

Evaluación de Competencias: Metodologías de validación

Gestión de la Calidad: Aseguramiento de estándares

Flujograma:

Difusión y sensibilización → Recepción de solicitudes → Revisión documental inicial → Evaluación de competencias → Deliberación del Comité RAP → Comunicación de resultados → Registro de equivalencias → Acompañamiento académico → Evaluación periódica del sistema

3. Reconocimiento de Certificaciones Externas

Descripción:

El proceso de Reconocimiento de Certificaciones Externas tiene como objetivo validar y homologar estudios, diplomas o certificaciones obtenidas por los estudiantes en instituciones educativas nacionales o internacionales reconocidas, permitiendo su equivalencia con los programas formativos del CFT. Este mecanismo facilita la movilidad académica y evita la duplicación de contenidos, optimizando el tiempo y recursos de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (aprobación de políticas y criterios)
- Comité de Validación Académica (evaluación técnica)
- Jefaturas de Carrera (análisis por especialidad)
- Unidad de Registro Académico (gestión documental)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (control de estándares)

Documentos Involucrados:

- Certificados oficiales de estudios (originales o legalizados)
- Programas analíticos de las asignaturas cursadas
- Resoluciones de equivalencia académica
- Actas de reuniones del comité evaluador
- Manual de procedimientos para reconocimiento
- Convenios interinstitucionales vigentes

Indicadores Involucrados:

- % de certificaciones reconocidas $\rightarrow$ $(\text{Homologaciones aprobadas} / \text{Solicitudes}) \times 100$
- Tiempo promedio de resolución (días hábiles por caso)
- Nivel de satisfacción de los beneficiarios (encuesta posproceso)
- % de reducción en duración de estudios (comparativo por cohorte)
- Número de instituciones con convenios de reconocimiento

Relación con Otros Procesos:

Articulación Educativa: Conexión con otros sistemas de reconocimiento

Admisión y Matrícula: Procesos especiales para estudiantes con certificaciones

Gestión Curricular: Análisis de correspondencia entre programas

Cooperación Internacional: Validación de estudios en el extranjero

Acreditación Institucional: Cumplimiento de normativas

Flujograma:

Recepción de solicitud → Verificación documental → Análisis de equivalencias →
Evaluación por comité técnico → Emisión de resolución → Registro académico →
Comunicación formal al interesado → Archivo y seguimiento → Evaluación periódica del
sistema

4. Articulación con la Enseñanza Superior

Descripción:

El proceso de Articulación con la Enseñanza Superior tiene como objetivo establecer vías formales de continuidad de estudios entre los programas del CFT y carreras de nivel superior (universidades, IP y otros CFT), mediante convenios que permitan la transferencia de créditos y el reconocimiento mutuo de aprendizajes. Este proceso facilita la movilidad educativa vertical de los estudiantes dentro del sistema de educación superior.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo estratégico)
- Unidad de Articulación Educativa (coordinación operativa)
- Jefaturas de Carrera (análisis de compatibilidad curricular)
- Departamento de Relaciones Interinstitucionales (gestión de convenios)
- Unidad de Registro Académico (validación de créditos)
- Comité de Articulación Curricular (evaluación técnica)

Documentos Involucrados:

- Convenios marco y específicos con instituciones de ES
- Matrices de equivalencia de competencias y créditos
- Resoluciones de reconocimiento académico
- Actas de comisiones de trabajo interinstitucional
- Informes de seguimiento a estudiantes articulados
- Manual de procedimientos de articulación vertical

Indicadores Involucrados:

- N° de instituciones con convenios activos (actualización anual)
- % de carreras articuladas $\rightarrow (\text{Programas con articulación} / \text{Total}) \times 100$
- Tasa de estudiantes que continúan estudios superiores $\rightarrow (\text{Egresados que articulan} / \text{Total egresados}) \times 100$
- Tiempo promedio de validación de créditos (días hábiles)
- Satisfacción de estudiantes con el proceso (encuesta anual)

Relación con Otros Procesos:

Diseño Curricular: Compatibilidad entre planes de estudio

Reconocimiento de Certificaciones: Validación formal

Gestión de Convenios: Formalización de acuerdos

Seguimiento de Egresados: Monitoreo de trayectorias

Acreditación Institucional: Cumplimiento de estándares

Flujograma:

Identificación de instituciones y carreras afines → Negociación interinstitucional → Análisis curricular comparativo → Firma de convenios específicos → Difusión a la comunidad estudiantil → Proceso de postulación diferenciada → Validación y reconocimiento de créditos → Acompañamiento en la transición → Evaluación sistemática de resultados

F. Desarrollo de Estrategias del Proceso Educativo

Descripción:

El proceso de Desarrollo de Estrategias del Proceso Educativo tiene como objetivo diseñar e implementar metodologías innovadoras y efectivas para la enseñanza-aprendizaje, asegurando la calidad educativa y el logro de los resultados de aprendizaje definidos en los programas formativos. Este proceso integra enfoques pedagógicos, tecnológicos y de evaluación para optimizar la experiencia formativa de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y aprobación)
- Unidad de Innovación Pedagógica (diseño y asesoría)
- Jefaturas de Carrera (implementación por programa)
- Comité Académico (validación de estrategias)
- Docentes (aplicación en el aula)
- Unidad TIC Educativas (soporte tecnológico)

Documentos Involucrados:

- Plan estratégico de innovación educativa
- Protocolos de diseño instruccional
- Guías metodológicas para docentes
- Reportes de evaluación de estrategias
- Registros de observación de clases
- Materiales didácticos y recursos educativos

Indicadores Involucrados:

- % de docentes aplicando estrategias innovadoras → $(\text{Docentes innovadores} / \text{Total}) \times 100$
- Mejora en resultados de aprendizaje (comparativo semestral)
- Nivel de satisfacción estudiantil (encuestas de percepción)
- Tasa de retención por asignatura → $(\text{Estudiantes que completan} / \text{Matriculados}) \times 100$
- Número de recursos educativos desarrollados (anual)

Relación con Otros Procesos:

Gestión Curricular: Alineación con diseños programáticos

Formación Docente: Capacitación en metodologías

Evaluación Educativa: Medición de impacto

Gestión de Tecnologías Educativas: Integración de herramientas digitales

Mejora Continua: Ajuste de estrategias

Flujograma:

Diagnóstico de necesidades educativas → Diseño de estrategias innovadoras →
Validación por comités académicos → Capacitación a docentes → Aplicación en el aula
→ Monitoreo y evaluación → Sistematización de buenas prácticas → Ajuste continuo

1. Desarrollo de Programas Formativos Modulares

Descripción:

El proceso de Desarrollo de Programas Formativos Modulares tiene como objetivo diseñar estructuras curriculares flexibles basadas en módulos de aprendizaje autónomos, que permitan a los estudiantes avanzar según sus ritmos y necesidades. Estos programas se caracterizan por su enfoque en competencias, articulación con el sector productivo y posibilidad de certificación parcial.

Responsables:

- Dirección Académica (aprobación y supervisión)
- Unidad de Diseño Curricular (coordinación técnica)
- Jefaturas de Carrera (especificaciones por área)
- Comité de Expertos Disciplinarios (validación de contenidos)
- Vinculación con el Medio (pertinencia laboral)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (cumplimiento de estándares)

Documentos Involucrados:

- Perfiles ocupacionales por módulo
- Matrices de competencias y resultados de aprendizaje
- Diseños modulares (estructura, duración, créditos)
- Guías de aprendizaje y evaluación modular
- Actas de validación curricular
- Normativas MINEDUC y estándares CNA

Indicadores Involucrados:

- % de coherencia entre módulos y competencias requeridas $\rightarrow$ $(\text{Módulos alineados} / \text{Total módulos}) \times 100$
- Tiempo promedio de diseño por programa modular (en semanas)
- Nivel de satisfacción de empleadores con la estructura modular (encuesta, escala 1-5)
- % de flexibilidad en trayectorias ofrecidas $\rightarrow$ $(\text{Rutas disponibles} / \text{Total posibles}) \times 100$
- Cumplimiento de estándares de educación modular (resultados de auditoría)

Relación con Otros Procesos:

Articulación de Trayectorias Formativas: Conexión entre módulos

Reconocimiento de Aprendizajes Previos: Validación de competencias

Gestión del Aprendizaje: Implementación en aula

Acreditación Institucional: Cumplimiento de criterios

Vinculación con el Medio: Pertinencia de los diseños

Flujograma:

Análisis de necesidades del sector productivo → Diseño de estructura modular →
Elaboración de contenidos y metodologías → Validación por Comité Curricular y
actores externos → Aprobación institucional → Implementación piloto → Evaluación y
ajustes → Documentación final

2. Desarrollo de Desafíos de Integración Curricular

Descripción:

El proceso de Desarrollo de Desafíos de Integración Curricular tiene como objetivo diseñar y aplicar estrategias pedagógicas que permitan a los estudiantes integrar conocimientos, habilidades y actitudes de diversas disciplinas para resolver problemas complejos y situaciones reales del ámbito profesional. Estos desafíos fomentan el aprendizaje significativo y la aplicación práctica de competencias técnicas y transversales.

Responsables:

- Dirección Académica (liderazgo y aprobación)
- Unidad de Innovación Pedagógica (diseño metodológico)
- Jefaturas de Carrera (coordinación por programa)
- Docentes (implementación en aula)
- Vinculación con el Medio (casos reales del sector)
- Unidad de Evaluación (seguimiento de resultados)

Documentos Involucrados:

- Banco de desafíos institucionales
- Guías metodológicas para docentes
- Rúbricas de evaluación integral
- Registros de desempeño estudiantil
- Informes de resultados por cohorte
- Protocolos de retroalimentación

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de asignaturas con desafíos integradores} \rightarrow \left(\frac{\text{Asignaturas con desafíos}}{\text{Total}} \right) \times 100$
- Nivel de logro en competencias integradas (escala 1-5)
- $\text{Tasa de resolución exitosa de desafíos} \rightarrow \left(\frac{\text{Desafíos superados}}{\text{Total propuestos}} \right) \times 100$
- Satisfacción estudiantil con la metodología (encuesta semestral)
- N° de casos reales incorporados (por semestre)

Relación con Otros Procesos:

Diseño Curricular: Alineación con perfiles de egreso

Gestión del Aprendizaje: Implementación en aula

Evaluación de Competencias: Medición integral

Vinculación con el Medio: Conexión con problemas reales

Innovación Educativa: Prueba de nuevas estrategias

Flujograma:

Identificación de competencias a integrar → Diseño de desafíos contextualizados →

Validación pedagógica → Capacitación a docentes → Aplicación con estudiantes →

Evaluación formativa → Sistematización de experiencias → Mejora continua

3. Gestión de Prácticas Profesionales

Descripción:

El proceso de Gestión de Prácticas Profesionales tiene como objetivo facilitar la inserción temporal de los estudiantes en ambientes laborales reales, permitiéndoles aplicar los conocimientos adquiridos y desarrollar competencias profesionales bajo supervisión. Este proceso vincula al CFT con el sector productivo y completa la formación técnico-profesional de los estudiantes.

Responsables:

- Unidad de Prácticas Profesionales (coordinación central)
- Jefaturas de Carrera (seguimiento técnico)
- Docentes Supervisores (acompañamiento académico)
- Empresas e Instituciones Colaboradoras (tutores laborales)
- Departamento de Vinculación con el Medio (gestión de convenios)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (evaluación de estándares)

Documentos Involucrados:

- Convenios de colaboración con empresas
- Reglamento de Prácticas Profesionales
- Planes de trabajo individuales
- Informes de avance y finales
- Evaluaciones de desempeño (tutor laboral y supervisor académico)
- Registros de asistencia y cumplimiento

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de estudiantes que completan sus prácticas} \rightarrow (\text{Estudiantes que finalizan} / \text{Total asignados}) \times 100$
- Nivel de satisfacción de empleadores (encuesta de evaluación)
- $\text{Tasa de contratación pospráctica} \rightarrow (\text{Estudiantes contratados} / \text{Total practicantes}) \times 100$
- Promedio de calificaciones obtenidas (escala institucional)
- N° de nuevas empresas colaboradoras (por semestre)

Relación con Otros Procesos:

Vinculación con el Medio: Gestión de redes empresariales

Evaluación de Competencias: Validación de aprendizajes

Seguimiento de Egresados: Impacto en empleabilidad

Gestión Curricular: Alineación con perfiles de egreso

Acreditación Institucional: Cumplimiento de requisitos

Flujograma:

Planificación semestral → Gestión de cupos en empresas → Asignación de estudiantes
→ Elaboración de planes de trabajo → Seguimiento sistemático → Evaluación final →
Certificación de competencias → Retroalimentación institucional

4. Gestión del Proceso de Titulación

Descripción:

El proceso de Gestión del Proceso de Titulación tiene como objetivo garantizar que los estudiantes cumplan con todos los requisitos académicos y administrativos para obtener su título técnico profesional. Este proceso asegura la transparencia, eficiencia y calidad en la certificación final de las competencias adquiridas durante la formación.

Responsables:

- Dirección Académica (supervisión general)
- Unidad de Titulación (coordinación operativa)
- Jefaturas de Carrera (validación de requisitos por programa)
- Departamento de Registro Académico (verificación de antecedentes)
- Comité de Titulación (aprobación final de egresados)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (cumplimiento de normativas)

Documentos Involucrados:

- Reglamento de Titulación institucional
- Solicitudes de titulación individuales
- Certificados de prácticas profesionales
- Actas de aprobación de exámenes o proyectos finales
- Resoluciones de titulación
- Registros de entrega de diplomas

Indicadores Involucrados:

- % de estudiantes que completan el proceso en plazo $\rightarrow$ $(\text{Egresados titulados} / \text{Total egresados}) \times 100$
- Tiempo promedio de titulación (desde egreso hasta obtención de título)
- Nivel de satisfacción de egresados con el proceso (encuesta postitulación)
- % de cumplimiento de plazos administrativos $\rightarrow$ $(\text{Trámites realizados a tiempo} / \text{Total}) \times 100$
- N° de titulados por carrera (seguimiento anual)

Relación con Otros Procesos:

Gestión Curricular: Verificación de requisitos académicos

Prácticas Profesionales: Validación de experiencia laboral

Registro Académico: Consolidación de historiales

Acreditación Institucional: Cumplimiento de estándares

Seguimiento de Egresados: Vinculación postitulación

Flujograma:

Difusión de requisitos y plazos → Recepción de solicitudes → Verificación documental
→ Evaluación final → Revisión y aprobación por Comité de Titulación → Emisión de
resoluciones de titulación → Certificación y entrega de títulos → Archivo y registro
permanente

G. Gestión de Recursos de Aprendizaje

Descripción:

El proceso de Gestión de Recursos de Aprendizaje tiene como objetivo garantizar la disponibilidad, calidad y pertinencia de los materiales educativos necesarios para apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje en todas las modalidades formativas del CFT. Este proceso abarca desde la selección y adquisición hasta la distribución y evaluación de los recursos didácticos.

Responsables:

- Dirección Académica (definición de políticas)
- Unidad de Recursos Educativos (gestión operativa)
- Jefaturas de Carrera (especificaciones técnicas)
- Biblioteca Institucional (administración de recursos)
- Docentes (solicitud y uso de materiales)
- Unidad TIC (recursos digitales)

Documentos Involucrados:

- Catálogo institucional de recursos de aprendizaje
- Protocolos de selección y adquisición
- Inventario actualizado de materiales
- Registros de préstamo y uso
- Informes de evaluación de recursos
- Manuales de uso de plataformas digitales

Indicadores Involucrados:

- % de cobertura de recursos por carrera $\rightarrow (\text{Recursos disponibles}/\text{Necesarios}) \times 100$
- Frecuencia de uso de materiales (estadísticas de consulta)
- Nivel de satisfacción de usuarios (docentes y estudiantes)
- Tiempo promedio de adquisición (días hábiles)
- % de recursos actualizados anualmente $\rightarrow (\text{Materiales nuevos}/\text{Total}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Diseño Curricular: Adecuación de recursos a programas

Gestión del Aprendizaje: Implementación en aula

Innovación Educativa: Incorporación de nuevos formatos

Presupuesto Institucional: Asignación de recursos

Acreditación: Cumplimiento de estándares

Flujograma:

Detección de necesidades → Evaluación y selección de recursos → Adquisición o desarrollo → Catalogación y registro → Distribución y acceso → Capacitación en uso → Monitoreo de utilización → Evaluación y renovación



1. Gestión de Talleres

Descripción:

El proceso de Gestión de Talleres tiene como objetivo garantizar el funcionamiento óptimo de los espacios formativos prácticos del CFT, asegurando su disponibilidad, seguridad y adecuación a los requerimientos pedagógicos de cada carrera. Este proceso abarca desde la planificación de uso hasta el mantenimiento y mejora continua de estos espacios de aprendizaje práctico.

Responsables:

- Dirección Académica (definición de prioridades)
- Coordinación de Talleres (gestión operativa)
- Jefaturas de Carrera (requerimientos específicos)
- Docentes de Especialidad (uso pedagógico)
- Unidad de Mantenimiento (conservación de infraestructura)
- Comité de Seguridad (normativas de prevención)

Documentos Involucrados:

- Reglamento de uso de talleres
- Planificación semestral de ocupación
- Inventario de equipos y herramientas
- Registros de mantenimiento preventivo
- Protocolos de seguridad y emergencia
- Informes de evaluación de condiciones

Indicadores Involucrados:

- % de disponibilidad de talleres $\rightarrow (\text{Horas disponibles} / \text{Horas requeridas}) \times 100$
- Nivel de adecuación a estándares (evaluación técnica)
- Tasa de utilización efectiva $\rightarrow (\text{Horas usadas} / \text{Horas programadas}) \times 100$
- Satisfacción de usuarios (docentes y estudiantes)
- N° de incidentes de seguridad (reportes semestrales)

Relación con Otros Procesos:

Planificación Académica: Asignación de espacios

Gestión de Equipamiento: Mantenimiento de herramientas

Seguridad Laboral: Cumplimiento de normativas

Presupuesto Institucional: Inversión en mejoras

Innovación Educativa: Actualización tecnológica

Flujograma:

Planificación de uso → Reserva y asignación de espacios → Preparación de talleres → Ejecución de actividades prácticas → Limpieza y orden post uso → Mantenimiento periódico → Evaluación de condiciones → Propuestas de mejora

2. Gestión de Laboratorios

Descripción:

El proceso de Gestión de Laboratorios tiene como objetivo garantizar el funcionamiento óptimo de los laboratorios de Computación y Enfermería del CFT, asegurando su disponibilidad, seguridad y adecuación a los estándares técnico-pedagógicos requeridos para la formación especializada de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección Académica (supervisión general)
- Coordinador de Laboratorios (gestión operativa)
- Jefaturas de Carrera (especificaciones técnicas)
- Docentes Especializados (uso pedagógico)
- Técnicos de Laboratorio (mantenimiento diario)
- Comité de Bioseguridad (para Enfermería)

Documentos Involucrados:

- Manuales de procedimientos por laboratorio
- Registros de uso y mantenimiento
- Protocolos de seguridad y bioseguridad
- Inventario de equipos y software
- Planes de actualización tecnológica
- Informes de calibración de equipos (Enfermería)

Indicadores Involucrados:

- Disponibilidad técnica $\rightarrow (\text{Horas operativas} / \text{Horas programadas}) \times 100$
- % de equipos funcionales $\rightarrow (\text{Equipos operativos} / \text{Total inventariado}) \times 100$
- Cumplimiento de normas de bioseguridad (auditorías semestrales)
- Satisfacción de usuarios (docentes y estudiantes)
- Tiempo de respuesta a fallas (horas promedio)

Relación con Otros Procesos:

Planificación Académica: Asignación de horarios

Gestión de Recursos de Aprendizaje: Materiales complementarios

Formación Docente: Capacitación en uso de equipos

Seguridad Institucional: Protocolos de emergencia

Presupuesto: Renovación tecnológica

Flujograma para Laboratorio de Computación:

Planificación de sesiones → Configuración de entornos virtuales → Monitoreo de red y equipos → Desarrollo de actividades prácticas → Respaldo de trabajos estudiantiles → Mantenimiento preventivo semanal

Flujograma para Laboratorio de Enfermería:

Esterilización de materiales → Verificación de equipos médicos → Supervisión de prácticas clínicas → Desinfección post uso → Reposición de insumos

3. Gestión del Aula Virtual

Descripción:

El proceso de Gestión del Aula Virtual tiene como objetivo administrar y optimizar la plataforma de aprendizaje en línea del CFT, garantizando su funcionalidad, seguridad y adecuación a los requerimientos pedagógicos de los programas formativos. Este proceso asegura una experiencia de aprendizaje digital efectiva para estudiantes y docentes.

Responsables:

- Dirección Académica (definición de políticas)
- Unidad TIC Educativas (administración técnica)
- Coordinación de Educación Virtual (gestión pedagógica)
- Docentes (implementación de contenidos)
- Soporte Técnico (atención a usuarios)
- Unidad de Aseguramiento de la Calidad (evaluación de estándares)

Documentos Involucrados:

- Manual de uso de la plataforma virtual
- Protocolos de seguridad y protección de datos
- Guías de diseño instruccional para cursos virtuales
- Registros de incidencias técnicas
- Informes de uso y estadísticas de acceso
- Políticas de actualización tecnológica

Indicadores Involucrados:

- Disponibilidad del sistema $\rightarrow (\text{Tiempo operativo} / \text{Tiempo total}) \times 100$
- % de cursos con aulas virtuales activas $\rightarrow (\text{Cursos implementados} / \text{Total}) \times 100$
- Tiempo promedio de respuesta a incidencias (minutos/horas)
- Nivel de satisfacción de usuarios (encuestas trimestrales)
- Tasa de actividad estudiantil $\rightarrow (\text{Estudiantes activos} / \text{Matriculados}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Diseño Curricular: Adaptación de contenidos digitales

Formación Docente: Capacitación en herramientas virtuales

Evaluación del Aprendizaje: Instrumentos digitales

Gestión de Recursos Digitales: Repositorio institucional

Acreditación Institucional: Cumplimiento de estándares e-learning

Flujograma:

Configuración inicial → Carga de contenidos → Implementación de actividades interactivas → Monitoreo continuo → Soporte técnico permanente → Generación de reportes automatizados → Actualización tecnológica periódica → Evaluación pedagógica continua

4. Gestión del Equipamiento Tecnológico

Descripción:

El proceso de Gestión del Equipamiento Tecnológico tiene como objetivo garantizar la disponibilidad, funcionalidad y actualización de los recursos tecnológicos del CFT, apoyando los procesos académicos, administrativos y de investigación. Este proceso abarca desde la adquisición hasta el mantenimiento y renovación de los equipos.

Responsables:

- Dirección de Tecnologías de Información (liderazgo estratégico)
- Unidad de Infraestructura Tecnológica (gestión operativa)
- Jefaturas de Unidad (requerimientos específicos)
- Área de Compras (adquisiciones)
- Técnicos Especializados (mantenimiento)
- Usuarios Finales (docentes, estudiantes y administrativos)

Documentos Involucrados:

- Inventario tecnológico actualizado
- Manuales de procedimientos de mantenimiento
- Registros de solicitudes y reparaciones
- Informes de vida útil de equipos
- Políticas de renovación tecnológica
- Contratos de garantía y soporte técnico

Indicadores Involucrados:

- % de equipos operativos $\rightarrow (\text{Equipos funcionales} / \text{Total inventariados}) \times 100$
- Tiempo promedio de respuesta a fallas (horas hábiles)
- Nivel de satisfacción de usuarios $\rightarrow (\text{Encuestas de percepción, escala 1-5})$
- % de equipos actualizados $\rightarrow (\text{Equipos} \leq 3 \text{ años} / \text{Total equipos}) \times 100$
- Cumplimiento de cronogramas de mantenimiento $\rightarrow (\text{Mantenimientos realizados} / \text{Programados}) \times 100$

Relación con Otros Procesos:

Gestión de Aula Virtual: Soporte a plataformas digitales

Gestión de Laboratorios: Equipamiento especializado

Presupuesto Institucional: Planificación de inversiones

Formación Docente: Capacitación en uso de tecnologías

Acreditación Institucional: Cumplimiento de estándares tecnológicos

Flujograma:

Detección de necesidades → Evaluación técnica y selección → Adquisición o renovación → Instalación y configuración → Capacitación a usuarios → Mantenimiento preventivo y correctivo → Monitoreo de desempeño → Baja tecnológica

H. Gestión de Asuntos Estudiantiles

Descripción:

El proceso de Gestión de Asuntos Estudiantiles tiene como objetivo brindar acompañamiento integral a los estudiantes durante su trayectoria formativa, asegurando su bienestar académico, psicoemocional y social. Este proceso articula servicios de apoyo que promueven la retención y el éxito académico de los estudiantes.

Responsables:

- Dirección de Asuntos Estudiantiles (coordinación general)
- Departamento de Bienestar Estudiantil (implementación)
- Orientadores Educativos (acompañamiento individual)
- Jefaturas de Carrera (detección de necesidades)
- Unidad de Salud Estudiantil (atención primaria)
- Comité de Inclusión (accesibilidad universal)

Documentos Involucrados:

- Reglamento de Asuntos Estudiantiles
- Registros de atención y seguimiento
- Protocolos de acción en situaciones críticas
- Informes de clima educativo
- Encuestas de satisfacción estudiantil
- Planes de trabajo anuales

Indicadores Involucrados:

- Tasa de retención estudiantil $\rightarrow$ (Estudiantes que continúan/Matriculados inicialmente) $\times 100$
- % de estudiantes atendidos $\rightarrow$ (Beneficiarios/Total población estudiantil) $\times 100$
- Nivel de satisfacción con los servicios (encuestas semestrales)
- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes (horas/días)
- N° de actividades de desarrollo estudiantil realizadas (anual)

Relación con Otros Procesos:

Admisión y Matrícula: Proceso de inducción

Gestión Académica: Alertas tempranas

Inclusión Educativa: Adecuaciones curriculares

Prácticas Profesionales: Acompañamiento psicoemocional

Titulación: Seguimiento a egresados

Flujograma:

Detección de necesidades → Acogida y diagnóstico inicial → Derivación a servicios especializados → Elaboración de plan de acompañamiento → Ejecución de intervenciones → Monitoreo continuo → Evaluación de resultados → Sistematización de experiencias

1. Gestión de Beneficios Estudiantiles

Descripción:

El proceso de Gestión de Beneficios Estudiantiles tiene como objetivo administrar de manera eficiente y equitativa los programas de apoyo socioeconómico y académico destinados a los estudiantes del CFT, garantizando el acceso a oportunidades que favorezcan su permanencia y éxito académico.

Responsables:

- Dirección de Asuntos Estudiantiles (coordinación general)
- Unidad de Beneficios Estudiantiles (gestión operativa)
- Comité de Becas (evaluación y selección)
- Departamento Financiero (asignación de recursos)
- Trabajadores Sociales (evaluación socioeconómica)
- Unidad de Comunicaciones (difusión de convocatorias)

Documentos Involucrados:

- Reglamento de Beneficios Estudiantiles
- Bases de postulación a beneficios
- Formatos de solicitud y documentación comprobatoria
- Actas de adjudicación de beneficios
- Informes de uso de recursos
- Registros de beneficiarios por programa

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de estudiantes beneficiados} \rightarrow (\text{Beneficiarios} / \text{Total población estudiantil}) \times 100$
- Tiempo promedio de resolución de solicitudes (días hábiles)
- Nivel de satisfacción de beneficiarios (encuestas semestrales)
- $\text{Tasa de renovación de beneficios} \rightarrow (\text{Renovaciones aprobadas} / \text{Solicitudes}) \times 100$
- Impacto en retención estudiantil (comparativo cohortes beneficiadas)

Relación con Otros Procesos:

Admisión y Matrícula: Información inicial sobre beneficios

Gestión Financiera: Asignación presupuestaria

Asuntos Estudiantiles: Derivación según necesidades

Acompañamiento Académico: Beneficios vinculados a rendimiento

Transparencia Institucional: Rendición de cuentas

Flujograma:

Planificación anual → Difusión de convocatorias → Recepción y revisión de solicitudes
→ Evaluación socioeconómica/académica → Selección y adjudicación → Notificación a
beneficiarios → Implementación del beneficio → Seguimiento y evaluación →
Renovación o cierre

2. Gestión de Servicios Psicoeducativos

Descripción:

El proceso de Gestión de Servicios Psicoeducativos tiene como objetivo brindar apoyo especializado en el ámbito psicológico y educativo a los estudiantes del CFT, promoviendo su bienestar emocional, adaptación académica y desarrollo integral durante su trayectoria formativa.

Responsables:

- Departamento de Bienestar Estudiantil (coordinación general)
- Equipo Psicoeducativo (psicólogos y educadores)
- Orientadores Vocacionales
- Jefaturas de Carrera (detección de necesidades)
- Docentes Tutores (canalización de casos)
- Comité de Crisis (intervención en situaciones críticas)

Documentos Involucrados:

- Protocolos de atención psicoeducativa
- Registros de sesiones individuales y grupales
- Informes psicológicos (confidenciales)
- Materiales de apoyo para talleres
- Estadísticas de atención
- Planes de intervención individualizados

Indicadores Involucrados:

- % de estudiantes atendidos $\rightarrow (\text{Atendidos} / \text{Total población estudiantil}) \times 100$
- Nivel de satisfacción con el servicio (encuesta anónima)
- Tasa de mejora en adaptación académica (seguimiento a casos)
- N° de talleres preventivos realizados (por semestre)
- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes (horas/días)

Relación con Otros Procesos:

Asuntos Estudiantiles: Derivación de casos

Inclusión Educativa: Apoyo a estudiantes con necesidades especiales

Alertas Tempranas: Identificación de riesgo académico

Desarrollo Estudiantil: Programas de habilidades blandas

Gestión de Crisis: Protocolos de emergencia

Flujograma:

Detección de necesidades → Entrevista inicial → Elaboración de plan de intervención → Implementación de estrategias → Sesiones de seguimiento → Derivación a especialistas externos → Cierre de proceso → Sistematización de casos

3. Gestión de Participación Estudiantil

Descripción:

El proceso de Gestión de Participación Estudiantil tiene como objetivo fomentar y coordinar la integración activa de los estudiantes en la vida institucional del CFT, promoviendo su desarrollo integral a través de actividades extracurriculares, representación estudiantil y espacios de colaboración en la comunidad educativa.

Responsables:

- Dirección de Asuntos Estudiantiles (liderazgo institucional)
- Coordinación de Vida Estudiantil (ejecución operativa)
- Centro de Estudiantes (representación formal)
- Docentes Asesores (acompañamiento a organizaciones)
- Comité de Participación (integrado por estudiantes y funcionarios)
- Unidad de Comunicaciones (difusión de actividades)

Documentos Involucrados:

- Reglamento de Organizaciones Estudiantiles
- Plan Anual de Actividades Estudiantiles
- Actas de reuniones y asambleas
- Registros de participación en eventos
- Informes de gestión de organizaciones
- Encuestas de satisfacción estudiantil

Indicadores Involucrados:

- % de estudiantes participantes $\rightarrow (\text{Participantes activos} / \text{Total estudiantes}) \times 100$
- N° de organizaciones estudiantiles activas (por semestre)
- Nivel de satisfacción con actividades (escala 1-5 en encuestas)
- Tasa de asistencia a eventos institucionales $\rightarrow (\text{Asistentes} / \text{Convocados}) \times 100$
- N° de iniciativas estudiantiles implementadas (anual)

Relación con Otros Procesos:

Formación Integral: Desarrollo de competencias blandas

Bienestar Estudiantil: Actividades recreativas y culturales

Gobierno Institucional: Representación en órganos colegiados

Vinculación con el Medio: Proyectos comunitarios

Evaluación Institucional: Retroalimentación estudiantil

Flujograma:

Convocatoria a participación → Constitución de organizaciones → Elaboración de planes de trabajo → Gestión de recursos y espacios → Ejecución de actividades → Registro y evaluación de participación → Reconocimiento a líderes estudiantiles → Retroalimentación institucional

I. Vinculación con el Medio

Descripción:

El proceso de Vinculación con el Medio tiene como objetivo establecer y fortalecer la interacción bidireccional entre el CFT y su entorno socioeconómico, promoviendo la transferencia de conocimientos, la colaboración con actores relevantes y el impacto positivo en la comunidad, en línea con la misión institucional.

Responsables:

- Dirección de Vinculación con el Medio (liderazgo estratégico)
- Coordinación de Prácticas y Empleabilidad (articulación con empresas)
- Unidad de Proyectos Colaborativos (gestión de iniciativas externas)
- Docentes y Especialistas (ejecución de actividades técnicas)
- Comité de Vinculación (integrado por actores internos y externos)
- Unidad de Comunicaciones (visibilidad de alianzas)

Documentos Involucrados:

- Convenios de colaboración con empresas e instituciones
- Plan Anual de Vinculación con el Medio
- Registros de reuniones y acuerdos con socios estratégicos
- Informes de impacto de proyectos comunitarios
- Encuestas de satisfacción a empleadores y beneficiarios
- Memorias de actividades de extensión (charlas, ferias, talleres)

Indicadores Involucrados:

- $\% \text{ de estudiantes en prácticas profesionales} \rightarrow (\text{Estudiantes en prácticas} / \text{Total egresados}) \times 100$
- N° de convenios activos con empresas/instituciones (anual)
- Nivel de satisfacción de empleadores (escala 1-5 en evaluaciones)
- $\text{Tasa de participación en proyectos comunitarios} \rightarrow (\text{Estudiantes participantes} / \text{Total}) \times 100$
- N° de actividades de extensión realizadas (anual)

Relación con Otros Procesos:

Formación Integral: Desarrollo de competencias laborales

Gestión de Prácticas: Articulación con el sector productivo

Investigación Aplicada: Soluciones para el entorno

Participación Estudiantil: Voluntariados y proyectos sociales

Evaluación Institucional: Impacto en la comunidad

Flujograma:

Identificación de actores relevantes → Negociación y firma de convenios → Diseño de proyectos colaborativos → Ejecución de actividades → Monitoreo y evaluación de resultados → Divulgación de logros → Retroalimentación y mejora continua

1. Gestión del Entorno y Grupos de Interés

Descripción:

El proceso de Gestión del Entorno y Grupos de Interés tiene como objetivo identificar, priorizar y mantener relaciones estratégicas con actores clave (internos y externos) que influyen en el cumplimiento de la misión del CFT. Busca alinear expectativas, gestionar riesgos y oportunidades, y fomentar la colaboración sostenible para el desarrollo institucional y comunitario.

Responsables:

- Dirección Superior (definición de prioridades estratégicas)
- Unidad de Vinculación con el Medio (coordinación de relaciones externas)
- Área de Comunicaciones (diálogo y difusión con stakeholders)
- Comité de Grupos de Interés (análisis y seguimiento de actores clave)
- Docentes y Coordinadores (participación en redes sectoriales)
- Centro de Estudiantes (representación de necesidades del alumnado)

Documentos Involucrados:

- Mapa de Grupos de Interés (priorización y clasificación)
- Registro de Contactos y Alianzas (base de datos actualizada)
- Informes de Expectativas y Demandas (resultados de consultas)
- Planes de Acción con Stakeholders (compromisos y proyectos)
- Actas de Reuniones y Mesas de Trabajo (acuerdos formalizados)
- Reportes de Impacto en la Comunidad (evaluación de contribuciones)

Indicadores Involucrados:

- Nivel de compromiso de grupos de interés (encuestas de percepción, escala 1-5)
- N° de alianzas activas (convenios vigentes por año)
- Tasa de resolución de demandas $\rightarrow$ $(\text{Solicitudes atendidas} / \text{Total recibidas}) \times 100$
- Frecuencia de diálogo (reuniones anuales por grupo clave)
- Impacto en reputación institucional (monitoreo de redes y medios)

Relación con Otros Procesos:

Vinculación con el Medio: Proyectos colaborativos con empresas y comunidad.

Gestión de Calidad: Satisfacción de stakeholders en evaluaciones.

Planificación Estratégica: Incorporación de necesidades del entorno.

Comunicación Institucional: Transparencia y difusión de acciones.

RSE (Responsabilidad Social): Iniciativas de valor compartido.

Flujograma:

Identificación de Grupos de Interés → Priorización y Análisis → Diseño de Estrategias de Relacionamento → Ejecución de Acciones → Monitoreo y Evaluación → Deporte y Mejora Continua

2. Gestión de Titulados y Fomento de la Empleabilidad y el Emprendimiento

Descripción:

El proceso de Gestión de Titulados y Fomento de la Empleabilidad y el Emprendimiento busca mantener una relación activa con los egresados del CFT, facilitando su inserción laboral, desarrollo profesional y apoyo a iniciativas emprendedoras. A través de redes de contacto, capacitaciones y alianzas estratégicas, se promueve la empleabilidad, el seguimiento de trayectorias y la vinculación permanente con la institución.

Responsables:

- Dirección de Vinculación con el Medio o Asuntos Estudiantiles (liderazgo estratégico).
- Unidad de Empleabilidad y Prácticas (gestión de bolsas de trabajo y convenios).
- Coordinación de Emprendimiento (asesoría y formación para startups).
- Red de Egresados (organización de titulados para retroalimentación).
- Área de Comunicaciones (difusión de oportunidades y logros).
- Centro de Carreras (orientación laboral y talleres de habilidades).

Documentos Involucrados:

- Base de Datos de Titulados (registro actualizado con información laboral).
- Convenios con Empresas (acuerdos para prácticas y contrataciones).
- Encuestas de Seguimiento a Egresados (medición de empleabilidad y satisfacción).
- Informes de Inserción Laboral (estadísticas anuales por carrera).
- Plan de Fomento al Emprendimiento (programas de mentoría y financiamiento).
- Actas de Reuniones con la Red de Egresados (propuestas y acuerdos).

Indicadores Involucrados:

- Tasa de empleabilidad de titulados $\rightarrow$ $(\text{Egresados empleados} / \text{Total encuestados}) \times 100$.
- Nivel de satisfacción con la formación recibida (escala 1-5 en encuestas).
- N° de egresados emprendedores (registro de negocios propios).
- Tasa de participación en actividades de la Red $\rightarrow$ $(\text{Asistentes} / \text{Convocados}) \times 100$.

- N° de contrataciones por convenios (anual).

Relación con Otros Procesos:

Vinculación con el Medio: Alianzas con empresas para empleabilidad.

Formación Técnica: Adecuación curricular según demandas laborales.

Gestión de Prácticas Profesionales: Transición práctica-empleo.

Comunicación Institucional: Difusión de historias de éxito.

Investigación Aplicada: Proyectos colaborativos con egresados.

Flujograma:

Registro y Actualización de Datos → Clasificación por Perfil Laboral → Diseño de Estrategias → Ejecución de Acciones → Seguimiento y Evaluación → Retroalimentación Institucional

3. Programas de Formación en Vinculación con el Medio

Descripción:

El proceso de Programas de Formación en Vinculación con el Medio tiene como objetivo integrar competencias de interacción con el entorno socio-productivo en el currículum formativo del CFT, mediante asignaturas, talleres y proyectos aplicados que permitan a los estudiantes desarrollar habilidades prácticas, resolver problemas reales y establecer redes con actores clave de su sector profesional.

Responsables:

- Dirección Académica (alineamiento curricular estratégico)
- Jefes de Carrera (implementación en mallas curriculares)
- Departamento de Vinculación con el Medio (articulación con actores externos)
- Docentes Especializados (ejecución de actividades prácticas)
- Comité de Vinculación Académica (seguimiento y evaluación)
- Centro de Innovación y Transferencia Tecnológica (proyectos colaborativos)

Documentos Involucrados:

- Plan de Integración Curricular VcM (ejes transversales por carrera)
- Programas de Asignaturas con Componente Práctico (syllabus actualizados)
- Convenios para Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP) (acuerdos con empresas/organizaciones)
- Bitácoras de Estudiantes (registro de experiencias en terreno)
- Informes de Resultados de Proyectos (impacto en la comunidad/empresas)
- Encuestas de Satisfacción (estudiantes, docentes y socios comunitarios)

Indicadores Involucrados:

- % de asignaturas con componente VcM $\rightarrow$ (Asignaturas vinculadas/Total de la carrera) $\times$ 100
- N° de proyectos ejecutados con actores externos (anual por carrera)
- Nivel de satisfacción estudiantil (escala 1-5 en habilidades adquiridas)
- Tasa de empleabilidad temprana $\rightarrow$ (Estudiantes contratados tras proyectos/Total participantes) $\times$ 100
- N° de docentes capacitados en metodologías VcM (anual)

Relación con Otros Procesos:

Diseño Curricular: Incorporación de competencias laborales y socio-comunitarias

Gestión de Prácticas: Articulación con proyectos aplicados

Investigación Aplicada: Soluciones tecnológicas/sociales para el entorno

Empleabilidad y Emprendimiento: Desarrollo de redes profesionales

Evaluación Institucional: Retroalimentación para mejora continua

Flujograma del Proceso

Análisis de Necesidades del Entorno → Diseño de Contenidos Vinculantes → Gestión de Alianzas → Implementación en Aula/Terreno → Monitoreo y Evaluación → Sistematización de Buenas Prácticas

III. PROCESOS DE SOPORTE

A. Gestión del Talento Humano

Descripción:

Proceso transversal que abarca la planificación, reclutamiento, desarrollo, evaluación, compensación, bienestar y desvinculación del personal académico, administrativo y directivo del CFT. Su objetivo es asegurar que la institución cuente con personas competentes, motivadas y alineadas con los valores institucionales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora continua.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Académica
- Dirección Económica y Administrativa
- Rectoría

Documentos involucrados:

- Política de Gestión del Talento Humano
- Manual de Perfiles de Cargos
- Registros de procesos de selección
- Plan Anual de Capacitación
- Evaluaciones de desempeño
- Reglamentos internos y contrato de trabajo
- Registro de desvinculaciones y salidas voluntarias

Indicadores involucrados:

- Tasa de retención de personal
- Nivel de satisfacción del personal (encuestas internas)
- Cumplimiento del plan de capacitación
- Tasa de cumplimiento del proceso de evaluación de desempeño
- Tiempo promedio de cobertura de vacantes

Relación con otros procesos:

Ingresos y Reclutamiento: proceso de incorporación de nuevos colaboradores.

Desarrollo y Formación: capacitación, inducción y crecimiento profesional del personal.

Gestión del Desempeño: evaluación periódica y retroalimentación a los funcionarios.

Compensación y Beneficios: administración de incentivos, sueldos y bienestar laboral.

Capacitaciones Internas: implementación del Plan Anual de Capacitación.

Gestión de Relaciones Laborales: comunicación y resolución de conflictos.

Retención y Compromiso: acciones para mantener la motivación y fidelización.

Salida y Desvinculación: cierre del ciclo laboral y retroalimentación de salida.

Flujograma:

Detección de necesidades de dotación → Reclutamiento y selección → Inducción y formación → Evaluación del desempeño → Gestión de carrera y beneficios → Desvinculación y retroalimentación final

1. Desarrollo y Formación

Descripción:

Proceso orientado a fortalecer las competencias técnicas, pedagógicas, administrativas y transversales del personal académico, administrativo y directivo del CFT, mediante la planificación, ejecución y evaluación de acciones formativas. Su propósito es potenciar el desempeño individual y colectivo, asegurar la actualización profesional, fomentar la cultura institucional y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Académica
- Coordinación de Desarrollo Docente
- Rectoría
- Jefaturas de Unidad

Documentos involucrados:

- Plan Anual de Capacitación (PAC)
- Política de Desarrollo del Personal
- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
- Registro de Actividades de Capacitación
- Evaluaciones de satisfacción y de transferencia de aprendizaje
- Informes de ejecución del PAC
- Manuales o instructivos de formación interna

Indicadores involucrados:

- N° total de actividades formativas ejecutadas
- % de cobertura de funcionarios capacitados (por estamento)
- Grado de cumplimiento del PAC
- Nivel de satisfacción con las actividades (por encuesta)
- N° de competencias fortalecidas o adquiridas según evaluación
- % de mejora en desempeño posterior a la formación

Relación con otros procesos:

Gestión del Talento Humano: como parte de la ruta de desarrollo del personal.

Capacitaciones Internas: implementación práctica del PAC.

Gestión del Desempeño: retroalimenta las necesidades de formación.

Plan Anual de Capacitación: resultado directo del diagnóstico y planificación.

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: formación en temáticas transversales.

Gestión de Desarrollo Docente: formación pedagógica y técnica del cuerpo académico.

Gestión de la Calidad: mejora continua a través de la profesionalización del personal.

Gestión de Comunicaciones Internas: difusión de oportunidades formativas.

Flujograma:

Diagnóstico de necesidades → Diseño del Plan de Capacitación → Ejecución de actividades formativas → Evaluación de satisfacción y aprendizaje → Seguimiento y transferencia al puesto de trabajo → Informe de impacto y retroalimentación al sistema

2. Ingresos y Reclutamiento

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT planifica, ejecuta y controla las acciones necesarias para atraer, evaluar, seleccionar e incorporar a los candidatos más idóneos para cubrir las necesidades de dotación institucional. Busca asegurar que el ingreso de personal académico, administrativo y directivo sea transparente, equitativo y alineado con los valores, requerimientos y objetivos estratégicos del CFT.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Académica
- Dirección Económica y Administrativa
- Jefaturas de Unidad Requirente
- Rectoría (en procesos de alta dirección)

Documentos involucrados:

- Política de Reclutamiento y Selección
- Perfil de cargo y/o descripción de funciones
- Publicaciones de convocatorias
- Fichas de postulantes y antecedentes
- Instrumentos de evaluación (pruebas, entrevistas, rúbricas)
- Informes de selección y actas de comité
- Contrato de trabajo y documentos de ingreso
- Registro institucional de ingresos

Indicadores involucrados:

- N° de convocatorias realizadas vs. cargos cubiertos
- Tiempo promedio de cobertura de vacantes
- % de cumplimiento del perfil del cargo
- Nivel de satisfacción del área usuaria con el proceso de ingreso
- Tasa de retención durante el primer año
- N° de postulaciones recibidas por cargo

Relación con otros procesos:

Gestión del Talento Humano: proceso superior que define los lineamientos de dotación.

Gestión del Desempeño: el ingreso oportuno incide en la calidad del desempeño institucional.

Desarrollo y Formación: posterior a la contratación, se vincula con la inducción y formación inicial.

Retención y Compromiso: el reclutamiento adecuado contribuye a una permanencia más estable.

Compensación y Beneficios: define las condiciones contractuales y beneficios asociados.

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: incorporación de criterios de equidad en los procesos.

Dotación y Selección Docente: en el caso de ingresos al cuerpo académico, con criterios y protocolos específicos.

Flujograma:

Identificación de necesidad de dotación → Elaboración y validación del perfil de cargo
→ Publicación de convocatoria → Recepción y preselección de postulantes →
Evaluación y entrevistas → Selección y notificación → Formalización del ingreso →
Inducción inicial

3. Gestión del Desempeño

Descripción:

Proceso orientado a evaluar y fortalecer el rendimiento del personal académico, administrativo y directivo del CFT, a través de la aplicación de instrumentos y metodologías que permiten valorar el cumplimiento de objetivos, competencias y responsabilidades laborales. Este proceso busca promover una cultura de mejora continua, reconocer el buen desempeño, identificar brechas y orientar planes de desarrollo profesional acordes con los lineamientos institucionales.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Académica
- Jefaturas de Unidad
- Rectoría
- Comité de Evaluación (si corresponde)

Documentos involucrados:

- Política o Reglamento de Evaluación del Desempeño
- Instrumentos de evaluación (formatos, rúbricas, criterios)
- Planes de mejora individual o compromisos de desempeño
- Registros de resultados por funcionario
- Actas de entrevistas de retroalimentación
- Informes anuales de desempeño institucional
- Política de Gestión del Talento Humano

Indicadores involucrados:

- % de evaluaciones de desempeño aplicadas vs. Planificadas
- Distribución de niveles de desempeño (alto, medio, bajo)
- Nº de planes de mejora generados a partir de la evaluación
- Nivel de satisfacción con el proceso (encuesta a evaluados)
- % de mejora en desempeño en evaluaciones sucesivas

Relación con otros procesos:

Gestión del Talento Humano: marco general que regula el proceso de evaluación.

Desarrollo y Formación: las brechas detectadas en el desempeño alimentan el plan de capacitación.

Capacitaciones Internas: ejecución de formación asociada a necesidades evaluadas.

Retención y Compromiso: reconocimiento del desempeño como factor motivacional.

Compensación y Beneficios: evaluación puede incidir en decisiones de reconocimiento o incentivos.

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: debe considerar criterios de equidad y no discriminación.

Planificación Estratégica: el desempeño institucional depende de la efectividad individual y grupal.

Flujograma:

Definición de criterios e instrumentos → Comunicación del proceso al personal → Evaluación y recolección de evidencias → Entrevista de retroalimentación → Registro de resultados → Diseño e implementación de planes de mejora → Seguimiento y reevaluación

4. Compensación y Beneficios

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT administra y gestiona el sistema de remuneraciones, incentivos, beneficios económicos y sociales dirigidos al personal académico, administrativo y directivo. Su objetivo es asegurar la equidad interna, la competitividad externa, la transparencia en la asignación de recursos, el cumplimiento de la normativa laboral vigente y el fortalecimiento del compromiso del personal con los objetivos institucionales.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas / Tesorería
- Rectoría

Documentos involucrados:

- Política de Remuneraciones y Beneficios
- Escala o estructura de sueldos institucional
- Contratos de trabajo y anexos
- Informes de liquidación de remuneraciones
- Registros de beneficios sociales y económicos
- Informes de retenciones y cumplimiento previsional
- Normativa legal vigente

Indicadores involucrados:

- Cumplimiento del calendario de pago de remuneraciones (%)
- Nº de beneficios otorgados por estamento
- Nivel de satisfacción con beneficios y compensaciones (por encuesta interna)
- Tasa de rotación voluntaria (como indicador de competitividad)
- Nº de errores o reclamos relacionados con liquidaciones

Relación con otros procesos:

Gestión del Talento Humano: regula y orienta la política de compensaciones.

Gestión del Desempeño: resultados pueden estar vinculados a incentivos o reconocimientos.

Retención y Compromiso: una estructura de compensaciones adecuada contribuye a la permanencia del personal.

Gestión Contable y de Tesorería: procesamiento y registro de pagos, previsiones y retenciones.

Gestión de Relaciones Laborales: cumplimiento de acuerdos o convenios colectivos, si los hubiera.

Planificación Financiera: integración de los costos de remuneraciones y beneficios al presupuesto institucional.

Inclusión y Equidad: asegurar igualdad de condiciones y trato en los paquetes de compensación.

Flujograma:

Definición de estructura de sueldos y beneficios → Asignación contractual según perfil y funciones → Gestión de pagos periódicos → Administración de beneficios complementarios → Atención de consultas y reclamos → Revisión y ajuste periódico del sistema

5. Capacitaciones Internas

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT organiza, desarrolla y evalúa actividades de formación diseñadas y ejecutadas internamente para fortalecer las competencias de su personal académico, administrativo y directivo. Estas capacitaciones responden a necesidades detectadas en evaluaciones de desempeño, auditorías internas, cambios normativos o estratégicos, y buscan asegurar la actualización, la mejora continua y la alineación con los objetivos institucionales.

Responsables:

- Dirección de Gestión de Personas (o Unidad de Recursos Humanos)
- Dirección Académica
- Coordinación de Desarrollo Docente
- Jefaturas de Unidad
- Encargado/a del Plan de Capacitación

Documentos involucrados:

- Plan Anual de Capacitación (PAC)
- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
- Registros de asistencia y participación
- Programas y contenidos de actividades formativas
- Encuestas de evaluación de satisfacción y aprendizaje
- Informes de ejecución y seguimiento
- Políticas institucionales de desarrollo profesional

Indicadores involucrados:

- N° total de capacitaciones internas realizadas
- % de cobertura de funcionarios capacitados
- Grado de cumplimiento del PAC
- Nivel de satisfacción con las capacitaciones (por encuesta)
- N° de competencias fortalecidas identificadas
- Aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo (evaluación diferida)

Relación con otros procesos:

Desarrollo y Formación: corresponde a una línea específica dentro del desarrollo del talento.

Gestión del Desempeño: las brechas detectadas alimentan el diseño de actividades formativas.

Plan Anual de Capacitación: planificación institucional de las acciones formativas.

Gestión del Talento Humano: vinculación con la política de formación y desarrollo del personal.

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: desarrollo de temáticas transversales en convivencia, género, diversidad, etc.

Gestión de la Calidad: fortalecimiento del compromiso institucional con la mejora continua.

Gestión de Comunicaciones Internas: difusión de las convocatorias y resultados formativos.

Flujograma:

Identificación de necesidades formativas internas → Diseño de actividades de capacitación → Organización y convocatoria → Ejecución de la actividad → Evaluación de satisfacción y aprendizaje → Aplicación práctica y seguimiento → Registro y retroalimentación institucional

6. Gestión de Relaciones Laborales

Descripción:

Proceso orientado a promover y mantener relaciones laborales colaborativas, respetuosas y transparentes entre la institución y sus trabajadores, a través del cumplimiento de la normativa vigente, la gestión adecuada de conflictos, la comunicación efectiva con las jefaturas y eventuales representaciones sindicales, y la promoción de un clima laboral positivo. Este proceso es clave para asegurar la estabilidad, la equidad y el compromiso del equipo humano con los objetivos del CFT.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Académica
- Dirección Económica y Administrativa
- Rectoría
- Jefaturas de Unidad
- Asesoría Jurídica (si aplica)

Documentos involucrados:

- Política o reglamento interno de relaciones laborales
- Código del Trabajo y legislación vigente aplicable
- Contratos, anexos y registros laborales
- Actas de reuniones con trabajadores o representantes
- Informes de resolución de conflictos
- Encuestas de clima laboral
- Registros de actividades de orientación y comunicación interna

Indicadores involucrados:

- Nº de conflictos laborales gestionados/resueltos
- Tiempo promedio de resolución de conflictos
- Nivel de cumplimiento de la normativa laboral vigente
- Nivel de satisfacción con el clima laboral (medido por encuesta)
- Participación en instancias de diálogo laboral
- Nº de capacitaciones en temas laborales realizadas

Relación con otros procesos:

Gestión del Talento Humano: línea estratégica para asegurar condiciones laborales justas.

Compensación y Beneficios: gestión de derechos y condiciones contractuales.

Gestión del Desempeño: retroalimentación y evaluación en contextos respetuosos y regulados.

Capacitaciones Internas: formación en normativas laborales, prevención de conflictos y cultura organizacional.

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: resguardo de relaciones laborales equitativas y libres de discriminación.

Atención a Víctimas por Ley Karin: colaboración frente a casos de acoso o violencia.

Gestión de Comunicaciones Internas: fomento del diálogo y la participación laboral.

Flujograma:

Difusión de normativas y derechos laborales → Promoción del diálogo y clima laboral → Gestión de solicitudes y conflictos laborales → Coordinación con jefaturas o representantes → Resolución o derivación legal (si aplica) → Seguimiento y cierre del caso → Evaluación del clima laboral

7. Retención y Compromiso

Descripción:

Proceso enfocado en desarrollar y aplicar estrategias para fortalecer el sentido de pertenencia, satisfacción y permanencia del personal académico, administrativo y directivo en la institución. Involucra acciones para fidelizar al talento humano, prevenir rotaciones no deseadas y promover el compromiso organizacional, alineando intereses individuales con los valores y objetivos estratégicos del CFT.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Académica
- Dirección Económica y Administrativa
- Rectoría
- Jefaturas de Unidad
- Encargado/a de Clima y Cultura Organizacional (si existe)

Documentos involucrados:

- Política de Retención y Bienestar Laboral
- Resultados de encuestas de clima laboral
- Registros de entrevistas de salida y permanencia
- Informes de rotación de personal
- Planes de reconocimiento o incentivos internos
- Registros de participación en actividades institucionales
- Manual de beneficios y convenios internos

Indicadores involucrados:

- Tasa de rotación voluntaria del personal
- Nivel de satisfacción laboral general (por encuesta)
- % de participación en actividades institucionales y de bienestar
- Tasa de retención a 1, 2 y 3 años
- Nº de acciones de fidelización implementadas anualmente

Relación con otros procesos:

Gestión del Talento Humano: define políticas de desarrollo, bienestar y reconocimiento.

Gestión del Desempeño: reconoce el logro y mejora continua como motivadores para la permanencia.

Compensación y Beneficios: clave para el equilibrio entre motivación y condiciones laborales.

Gestión de Relaciones Laborales: promueve el buen clima y la resolución de conflictos.

Capacitaciones Internas / Desarrollo y Formación: desarrollo de carrera como estrategia de retención.

Gestión de Inclusión, Género y Convivencia: asegura un entorno de respeto y equidad que favorece el compromiso.

Medición de Satisfacción del Personal (si aplica): fuente para ajustar estrategias de retención.

Flujograma:

Diagnóstico de niveles de compromiso y rotación → Diseño de estrategias de fidelización → Implementación de acciones de bienestar, desarrollo y reconocimiento → Monitoreo de indicadores de satisfacción y permanencia → Retroalimentación y mejora de las acciones → Evaluación del impacto institucional

8. Salida y Desvinculación

Descripción:

Proceso mediante el cual se gestiona la finalización del vínculo laboral entre el CFT y sus trabajadores, ya sea por renuncia voluntaria, término de contrato, jubilación, desvinculación por necesidades institucionales u otras causas legales. Este proceso busca asegurar que la desvinculación se realice de forma ordenada, conforme a la normativa vigente, con el debido resguardo de la información institucional y con un cierre respetuoso que permita levantar información útil para procesos de mejora organizacional.

Responsables:

- Unidad de Recursos Humanos
- Dirección Económica y Administrativa
- Dirección Académica (para personal docente)
- Jefaturas de Unidad
- Asesoría Jurídica (en caso de desvinculaciones complejas)
- Rectoría (en caso de altas responsabilidades)

Documentos involucrados:

- Carta de renuncia o resolución de término de contrato
- Finiquito y liquidación final
- Informes de devolución de bienes institucionales
- Evaluación final de desempeño (si aplica)
- Entrevista de salida o formulario de retroalimentación
- Reglamento interno y normativa legal (Código del Trabajo)

Indicadores involucrados:

- Nº total de desvinculaciones por tipo (voluntarias, término, institucionales)
- Tiempo promedio de gestión del proceso de salida
- Cumplimiento del procedimiento formal (% casos con documentación completa)
- Nº de entrevistas de salida aplicadas
- Porcentaje de reincidencias o causas estructurales detectadas

Relación con otros procesos:

Según el Mapa de Procesos Institucionales, Salida y Desvinculación se vincula estrechamente con:

Gestión del Talento Humano: marco regulador general del ciclo laboral completo.

Gestión de Relaciones Laborales: asegura cumplimiento legal y trato adecuado en procesos de salida.

Retención y Compromiso: la rotación de personal alimenta el análisis de causas de salida.

Compensación y Beneficios: liquidación y cierre de obligaciones contractuales.

Evaluación del Desempeño: insumo en procesos de desvinculación no voluntaria.

Gestión Contable y Tesorería: ejecución de pagos, finiquitos y obligaciones previsionales.

Gestión Documental: resguardo y archivo de antecedentes del trabajador.

Flujograma:

Recepción de aviso de término o renuncia → Revisión contractual y normativa → Gestión administrativa del finiquito → Devolución de bienes institucionales → Aplicación de entrevista de salida → Registro de información → Cierre del vínculo laboral.

B. Gestión Financiera

Descripción:

Proceso orientado a planificar, administrar, supervisar y controlar los recursos financieros del CFT, asegurando la sostenibilidad económica de la institución, el uso eficiente de los recursos, la transparencia en la gestión y el cumplimiento de las normativas vigentes. Abarca la elaboración del presupuesto institucional, control del gasto, proyecciones financieras, análisis de resultados económicos y apoyo a la toma de decisiones estratégicas.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Unidad de Tesorería
- Dirección de Gestión de Personas (en relación con remuneraciones)
- Rectoría

Documentos involucrados:

- Presupuesto institucional anual
- Reportes de ejecución presupuestaria
- Informes financieros mensuales y anuales
- Estados financieros auditados
- Normativa tributaria y contable vigente
- Manual de políticas financieras institucionales
- Informes de gestión presupuestaria por unidad

Indicadores involucrados:

- Nivel de ejecución presupuestaria por unidad o global (%)
- Cumplimiento del presupuesto aprobado (vs. desviaciones)
- Eficiencia del gasto institucional (gasto/ingreso)
- Cumplimiento de plazos para informes financieros
- Nivel de cumplimiento de normativas fiscales y tributarias

Relación con otros procesos:

Gestión Contable: registro y análisis de todas las operaciones financieras.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: control de ingresos, pagos y flujo de caja.

Planificación Financiera: proyecciones, análisis de escenarios y sostenibilidad económica.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: administración del presupuesto asignado a adquisiciones.

Gestión de Inmovilizados y Activos Fijos: incorporación y valorización de activos en el sistema financiero.

Compensación y Beneficios: cálculo y pago de remuneraciones y beneficios contractuales.

Seguimiento y Control de Estrategias: provisión de información financiera para la toma de decisiones estratégicas.

Gestión de la Calidad: soporte en la asignación de recursos para planes de mejora.

Flujograma:

Elaboración del presupuesto institucional → Aprobación y asignación de recursos → Ejecución y control financiero → Seguimiento de gastos e ingresos → Elaboración de reportes → Evaluación y ajustes financieros → Cierre del ejercicio presupuestario

1. Planificación Financiera

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT proyecta, organiza y estructura la asignación de recursos económicos para un período determinado, con el fin de asegurar la viabilidad y sostenibilidad financiera de la institución. Esta planificación permite anticipar escenarios, alinear el presupuesto con los objetivos estratégicos, y tomar decisiones basadas en datos, considerando criterios de eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Unidad de Tesorería
- Rectoría
- Direcciones Académica y de Gestión de Personas (como unidades solicitantes)

Documentos involucrados:

- Presupuesto institucional anual y plurianual
- Proyecciones financieras
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Políticas y procedimientos financieros institucionales
- Reportes de ejecución presupuestaria
- Normativa presupuestaria y tributaria vigente

Indicadores involucrados:

- % de presupuesto asignado a prioridades estratégicas
- Nivel de cumplimiento del presupuesto aprobado
- Desviación presupuestaria proyectada vs. Real
- Nº de reajustes presupuestarios ejecutados por año
- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de reasignación

Relación con otros procesos:

Gestión Financiera: ejecuta y controla lo planificado.

Gestión Contable: registra y refleja contablemente la planificación.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: flujo de ingresos estimados y obligaciones de pagos.

Planificación Estratégica: alineación del presupuesto con objetivos estratégicos.

Seguimiento y Control de la Estrategia: vinculación con metas financieras e indicadores.

Gestión de Compras y Abastecimiento: provisión de recursos para compras institucionales.

Gestión del Talento Humano / Compensaciones: planificación de costos de personal.

Gestión de Infraestructura y Servicios Generales: proyección de inversiones y gastos operativos.

Flujograma:

Revisión del PDI y objetivos estratégicos → Levantamiento de necesidades presupuestarias por unidad → Elaboración de proyecciones y escenarios → Formulación del presupuesto institucional → Validación y aprobación por Rectoría/Consejo → Comunicación y distribución del presupuesto → Monitoreo y ajuste durante el período

2. Gestión de Capital de Trabajo

Descripción:

Proceso orientado a asegurar la disponibilidad, eficiencia y equilibrio de los recursos financieros de corto plazo necesarios para la operación continua del CFT. Comprende la administración de activos y pasivos circulantes, incluyendo el control de caja, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otras obligaciones corrientes. Su objetivo es mantener la liquidez institucional, evitar riesgos financieros y permitir el cumplimiento oportuno de los compromisos operacionales.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Tesorería
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Rectoría (supervisión general)

Documentos involucrados:

- Reportes de flujo de caja
- Registro de cuentas por cobrar y pagar
- Informes bancarios y conciliaciones
- Presupuesto operativo mensual
- Estados financieros intermedios
- Manual de políticas de tesorería y pagos
- Reportes de compromisos institucionales a corto plazo

Indicadores involucrados:

- Liquidez institucional (razón corriente)
- Días promedio de cuentas por cobrar
- Días promedio de cuentas por pagar
- Nº de retrasos en pagos a proveedores o colaboradores
- Cumplimiento del plan de flujo de caja mensual (%)
- Variación del capital de trabajo neto (mensual/trimestral)

Relación con otros procesos:

Gestión de Tesorería y Cobranzas: ejecución de pagos e ingresos en tiempo real.

Gestión Financiera: control del presupuesto operativo corriente.

Planificación Financiera: proyecciones de necesidades de caja.

Gestión Contable: registro de activos y pasivos circulantes.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: manejo de obligaciones por adquisiciones.

Compensación y Beneficios: ejecución de pagos al personal.

Gestión de Convenios y Contratos: cumplimiento de pagos comprometidos.

Gestión de Servicios Generales: financiamiento de operación logística e infraestructura.

Flujograma:

Proyección de ingresos y egresos de corto plazo → Control diario/semanal de caja y saldos bancarios → Gestión de cuentas por cobrar y seguimiento → Gestión de cuentas por pagar y calendarización → Conciliaciones bancarias y análisis de flujo → Revisión y ajustes al plan de capital de trabajo

3. Financiación y Estructura de Capital

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT evalúa, define y gestiona las fuentes de financiamiento requeridas para sostener su operación, desarrollo institucional e inversiones estratégicas. Incluye la planificación de la estructura de capital, considerando fondos propios, financiamiento público, ingresos por aranceles, recursos extrapresupuestarios y, en caso necesario, financiamiento externo. Su objetivo es asegurar la sostenibilidad financiera de la institución, con un equilibrio entre riesgo, costo y autonomía financiera.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas
- Rectoría
- Consejo Directivo (aprobación de decisiones estratégicas de financiamiento)

Documentos involucrados:

- Informe de estructura de capital institucional
- Reportes de fuentes de financiamiento
- Plan de inversiones institucionales
- Estados financieros auditados
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Convenios o contratos con entidades externas (públicas o privadas)
- Normativa contable y presupuestaria vigente

Indicadores involucrados:

- Participación relativa de cada fuente de financiamiento (%)
- Nivel de endeudamiento institucional (razones financieras)
- Cumplimiento del plan de financiamiento institucional
- Costo promedio ponderado del capital (WACC)
- Nivel de ejecución de proyectos estratégicos financiados

Relación con otros procesos:

Planificación Financiera: determina necesidades de financiamiento según proyecciones y prioridades.

Gestión Financiera: integra los recursos obtenidos al presupuesto institucional.

Gestión Contable: registra pasivos financieros y su evolución.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: controla flujos asociados a nuevas fuentes de ingreso o pago de financiamiento externo.

Planificación Estratégica: define inversiones alineadas con los objetivos institucionales.

Gestión de Infraestructura y Equipamiento: financia inversiones en crecimiento físico y tecnológico.

Seguimiento y Control de la Estrategia: monitorea el uso y el impacto del capital invertido.

Flujograma:

Identificación de necesidades de financiamiento → Análisis de fuentes disponibles (propias, públicas, externas) → Definición de estructura de capital → Gestión y formalización de convenios o instrumentos → Integración de recursos al presupuesto → Monitoreo de condiciones y cumplimiento de obligaciones → Evaluación de impacto institucional

4. Gestión de Inversiones

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT planifica, ejecuta, controla y evalúa las inversiones institucionales, especialmente aquellas relacionadas con infraestructura, equipamiento, tecnologías y desarrollo estratégico. Su propósito es asegurar que los recursos destinados a inversión respondan a prioridades institucionales, generen valor para la comunidad educativa y estén alineados con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI).

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Rectoría
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Dirección Académica (cuando involucra infraestructura académica o tecnológica)
- Consejo Directivo (aprobación de inversiones mayores)

Documentos involucrados:

- Plan de Inversiones Institucional
- Proyecto técnico y económico de inversión
- Informes de evaluación de factibilidad
- Contratos y convenios de ejecución
- Presupuesto institucional
- Informes de ejecución física y financiera
- Estados financieros auditados

Indicadores involucrados:

- % de ejecución del plan de inversiones anual
- N° de proyectos de inversión ejecutados vs. Planificados
- Tasa de retorno social o educativa esperada (cuando aplica)
- Nivel de alineación de la inversión con el PDI (%)
- Cumplimiento de plazos y presupuestos por proyecto
- Nivel de satisfacción con los resultados de la inversión

Relación con otros procesos:

Planificación Financiera: proyecciones de inversión en el mediano y largo plazo.

Gestión Financiera: asignación y control de recursos destinados a inversión.

Financiación y Estructura de Capital: definición de las fuentes de financiamiento para inversiones.

Gestión Contable: registro y activación de bienes adquiridos por inversión.

Gestión de Infraestructura y Servicios Generales: implementación y supervisión de proyectos de infraestructura.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: adquisición de bienes y servicios para proyectos.

Seguimiento y Control de Estrategias: evaluación del impacto estratégico de las inversiones.

Revisión por la Dirección: toma de decisiones sobre ejecución y ajustes.

Flujograma:

Identificación de necesidades de inversión → Evaluación técnica, pedagógica y financiera → Priorización y planificación → Asignación de presupuesto y financiamiento → Ejecución del proyecto → Supervisión técnica y financiera → Evaluación de resultados y cierre

5. Control y Auditoría Financiera

Descripción:

Proceso destinado a verificar la razonabilidad, exactitud, legalidad y transparencia de la información financiera institucional, así como el cumplimiento de políticas internas y normativas legales vigentes. A través del control y auditoría financiera, se evalúan los estados financieros, la ejecución presupuestaria, la eficiencia en el uso de los recursos y la existencia de riesgos financieros, con el fin de contribuir a la toma de decisiones informada, la mejora continua y la rendición de cuentas institucional.

Responsables:

- Unidad de Control de Gestión o Auditoría Interna (si existe)
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Auditoría externa (cuando corresponda)
- Rectoría
- Consejo Directivo (revisión de resultados)

Documentos involucrados:

- Informes de auditoría interna y externa
- Estados financieros auditados
- Reportes de ejecución presupuestaria
- Registro de hallazgos y observaciones
- Planes de acción para resolución de observaciones
- Políticas y manuales de control financiero
- Normativa contable y presupuestaria vigente (DIPRES, CGR, etc.)

Indicadores involucrados:

- N° de auditorías realizadas por período
- % de observaciones corregidas dentro del plazo
- Nivel de cumplimiento de normativas financieras
- N° de desviaciones presupuestarias detectadas
- Tiempo promedio de respuesta a observaciones de auditoría
-

Relación con otros procesos:

Gestión Financiera: audita la ejecución presupuestaria y resultados económicos.

Gestión Contable: revisión de registros, saldos contables y estados financieros.

Planificación Financiera: retroalimentación para el diseño de presupuestos más eficientes.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: revisión de movimientos de caja e ingresos institucionales.

Gestión de Compras y Abastecimiento: evaluación de ejecución y control de adquisiciones.

Seguimiento y Control de la Estrategia: verificación de consistencia financiera de las acciones estratégicas.

Gestión de la Calidad y Mejora Continua: retroalimenta planes de mejora desde un enfoque económico-financiero.

Revisión por la Dirección: insumo clave para la toma de decisiones estratégicas y de corrección.

Flujograma:

Planificación de auditoría → Revisión documental y análisis de registros → Verificación en terreno (si aplica) → Identificación de hallazgos y emisión de informe → Socialización con las unidades responsables → Diseño e implementación de planes de acción → Seguimiento y cierre de observaciones

6. Análisis Financiero

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT evalúa de manera sistemática la situación económica y financiera institucional a partir del estudio de sus estados financieros, ejecución presupuestaria, estructura de ingresos y gastos, liquidez, rentabilidad y solvencia. El análisis financiero permite sustentar decisiones estratégicas, identificar riesgos, evaluar desempeño económico y proyectar escenarios para fortalecer la sostenibilidad de la institución.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Rectoría
- Consejo Directivo (revisión y decisiones estratégicas)
- Unidad de Control de Gestión o Auditoría Interna (como usuarios de los resultados)

Documentos involucrados:

- Estados financieros auditados
- Informes de ejecución presupuestaria
- Reportes de indicadores financieros (razones financieras, tendencias, gráficos)
- Informes de análisis comparativo o benchmarking
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Reportes de análisis de riesgos financieros

Indicadores involucrados:

- Razón de liquidez (corriente)
- Nivel de endeudamiento
- Porcentaje de ejecución presupuestaria
- Variación interanual de ingresos y gastos
- Rentabilidad operativa (si aplica)
- Capacidad de autofinanciamiento

Relación con otros procesos:

Gestión Financiera: provee insumos para evaluación de resultados y decisiones de ajuste.

Planificación Financiera: orienta proyecciones presupuestarias y de sostenibilidad.

Gestión Contable: utiliza los datos contables como base para análisis.

Control y Auditoría Financiera: complementa la revisión con análisis interpretativo.

Seguimiento y Control de la Estrategia: vincula resultados económicos con el avance de objetivos estratégicos.

Revisión por la Dirección: insumo clave para decisiones de alto nivel.

Gestión de la Calidad: análisis de uso eficiente de recursos en procesos de mejora.

Gestión de Capital de Trabajo: vinculación con la evaluación de liquidez institucional.

Flujograma:

Recolección de información financiera → Elaboración de reportes contables y presupuestarios → Aplicación de indicadores financieros → Interpretación y generación de informes → Presentación de resultados a la Dirección → Recomendaciones para la toma de decisiones → Seguimiento a la implementación de ajustes

C. Gestión de Cobranzas y Tesorería

Descripción:

Proceso que tiene por objetivo administrar los flujos de efectivo institucionales, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de pago y optimizar la recaudación de ingresos. Comprende la gestión diaria de caja, conciliación bancaria, cobro a estudiantes u otras entidades, ejecución de pagos a proveedores y personal, así como la planificación del flujo de caja. Este proceso es clave para garantizar la liquidez operativa del CFT y la sostenibilidad financiera a corto plazo.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Tesorería
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Dirección de Gestión de Personas (en pagos de remuneraciones)
- Dirección Académica (en coordinación con ingresos estudiantiles)

Documentos involucrados:

- Registro de pagos y cobranzas
- Reportes de conciliaciones bancarias
- Comprobantes de ingreso y egreso
- Flujo de caja proyectado y ejecutado
- Informes de morosidad
- Políticas y procedimientos de pagos y cobranzas
- Contratos, convenios y obligaciones financieras

Indicadores involucrados:

- Tasa de recaudación efectiva (% de cobros realizados)
- Días promedio de cuentas por cobrar
- Cumplimiento de calendario de pagos institucional
- N° de transacciones realizadas por período
- Variación diaria/semanal de flujo de caja
- Nivel de cumplimiento del plan de tesorería mensual

Relación con otros procesos:

Según el Mapa de Procesos Institucionales, Gestión de Cobranzas y Tesorería se relaciona directamente con:

Gestión Financiera: ejecución de ingresos y egresos presupuestados.

Gestión de Capital de Trabajo: control de liquidez y operaciones financieras corrientes.

Planificación Financiera: proyección de necesidades de caja.

Gestión Contable: registro contable de ingresos, egresos y conciliaciones.

Compensación y Beneficios: ejecución de pagos de remuneraciones.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: pago a proveedores y contratistas.

Gestión de Convenios y Contratos: cumplimiento de compromisos financieros adquiridos.

Análisis Financiero: monitoreo de flujos reales vs. proyectados.

Flujograma:

Recepción o generación de compromisos de cobro/pago → Actualización y control de registros financieros → Conciliación bancaria → Ejecución de pagos y registro de ingresos → Seguimiento de cuentas por cobrar → Elaboración de informes y actualización de flujo de caja

1. Control y Gestión de Estudiantes

Descripción:

Proceso que abarca la administración integral del ciclo de vida académica del estudiante desde su ingreso hasta su egreso. Incluye la matrícula, carga académica, asistencia, rendimiento, certificaciones, titulaciones y otras acciones administrativas-académicas. Su finalidad es asegurar el registro preciso, la trazabilidad y el cumplimiento normativo de la trayectoria estudiantil, aportando a una gestión eficiente y centrada en el estudiante.

Responsables:

- Dirección Académica
- Unidad de Registro Curricular / Secretaría de Estudios
- Coordinaciones Académicas y de Escuela
- Unidad de Admisión y Matrícula (en fases iniciales)
- Rectoría (en procesos de titulación y certificación)

Documentos involucrados:

- Registro académico individual del estudiante
- Sistema de gestión académica (plataforma informática)
- Listados de matrícula, carga académica y asistencia
- Actas de calificaciones
- Certificados de alumno regular, notas, título, egreso
- Reglamentos académicos y normativas internas
- Resoluciones de titulación, renuncia, retiro u otras situaciones académicas

Indicadores involucrados:

- Nº de estudiantes matriculados vs. inscritos efectivamente
- Tasa de retención y deserción
- Tasa de titulación oportuna
- Tiempo promedio de emisión de certificados
- Nivel de satisfacción estudiantil con la gestión académica
- Nº de inconsistencias o reclamos administrativos por estudiante

Relación con otros procesos:

Admisión y Matrícula: proceso inicial de incorporación al sistema.

Gestión Académica: planificación, ejecución y evaluación del proceso formativo.

Acompañamiento y Bienestar Estudiantil: seguimiento a estudiantes con situaciones críticas.

Gestión de la Información y Base de Datos Académica: respaldo digital de la trayectoria estudiantil.

Gestión de Titulación y Certificación: cierre formal del ciclo académico.

Seguimiento de Egresados: vinculación posterior al egreso.

Gestión de Inclusión y Convivencia: atención a casos especiales y adaptaciones curriculares.

Gestión de Calidad: monitoreo y mejora de la experiencia académica-administrativa.

Flujograma:

Ingreso del estudiante → Matrícula y carga académica → Registro de asistencia y calificaciones → Certificaciones periódicas → Seguimiento académico y gestión de solicitudes → Proceso de titulación y egreso → Archivo de expediente y traspaso a seguimiento de egresados

2. Emisión y Control de Facturas

Descripción:

Proceso que consiste en la generación, registro, validación, entrega y seguimiento de facturas por servicios prestados o productos adquiridos por parte del CFT. Este proceso asegura el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la transparencia contable y la correcta gestión de ingresos y pagos institucionales, tanto en el ámbito académico (por aranceles u otros cobros a estudiantes) como en el administrativo y de proveedores.

Responsables:

- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Unidad de Tesorería
- Dirección Económica y Administrativa
- Proveedores o unidades solicitantes (en validación de facturación)
- Auditoría interna o control de gestión (para revisión periódica)

Documentos involucrados:

- Facturas electrónicas emitidas y recibidas
- Registro de ventas y compras
- Libros electrónicos del Servicio de Impuestos Internos (SII)
- Convenios de servicios y contratos
- Reportes de cuentas por cobrar y pagar
- Normativa tributaria vigente
- Manual interno de gestión contable

Indicadores involucrados:

- Nº de facturas emitidas y recibidas por período
- % de facturas emitidas dentro de los plazos legales
- Nivel de cumplimiento de requisitos tributarios
- Nº de rectificaciones o errores en facturación
- Tiempo promedio de validación y control de facturas
- Variación mensual del monto facturado

Relación con otros procesos:

Gestión Contable: registro oficial de las facturas en los estados financieros.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: ejecución de pagos a facturas recibidas y seguimiento a ingresos.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: recepción de facturas por adquisiciones institucionales.

Gestión Financiera: control del presupuesto ejecutado vía pagos y cobros.

Análisis Financiero: evaluación de la evolución de ingresos y gastos facturados.

Gestión de Capital de Trabajo: manejo de cuentas por pagar y por cobrar.

Auditoría y Control Financiero: revisión de cumplimiento tributario y trazabilidad documental.

Flujograma:

Recepción o generación de documento base (servicio, compra o cobro) → Emisión de factura electrónica → Validación tributaria y registro contable → Envío o recepción de la factura → Conciliación con pagos o ingresos → Archivo y seguimiento del documento → Revisión en procesos de auditoría o fiscalización

3. Informes Periódicos de Cobranzas

Descripción:

Proceso mediante el cual se elaboran y actualizan informes periódicos que resumen el estado de las cuentas por cobrar del CFT, especialmente relacionadas con pagos de aranceles, matrículas, convenios de pago u otros servicios institucionales. Estos informes permiten monitorear la morosidad, apoyar la toma de decisiones, coordinar acciones de cobranza y asegurar la sostenibilidad financiera mediante una gestión eficiente de los ingresos pendientes.

Responsables:

- Unidad de Tesorería
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Dirección Económica y Administrativa
- Dirección Académica (para coordinación con unidades académicas y seguimiento a estudiantes)
- Rectoría (como receptor de reportes consolidados)

Documentos involucrados:

- Registro de cuentas por cobrar
- Informe de morosidad por período y segmento
- Reportes consolidados de cobranzas (mensuales, trimestrales, anuales)
- Base de datos de estudiantes con deudas vigentes
- Reportes de convenios de pago
- Comunicaciones de seguimiento y cobranza
- Normativa institucional y procedimientos de cobranza

Indicadores involucrados:

- Monto total de cuentas por cobrar
- % de morosidad por tramo de antigüedad (30, 60, 90 días)
- Tasa de recuperación de cartera vencida
- N° de convenios de pago activos
- Variación mensual o trimestral del índice de morosidad
- Tiempo promedio de respuesta desde emisión de notificación a pago

Relación con otros procesos:

Gestión de Tesorería y Cobranzas: ejecución de estrategias de recuperación de pagos.

Gestión Financiera: monitoreo del flujo efectivo real vs. proyectado.

Análisis Financiero: evaluación de riesgos y proyecciones de ingresos institucionales.

Gestión de Capital de Trabajo: planificación de liquidez considerando las cuentas por cobrar.

Admisión y Matrícula: registro de compromisos financieros por estudiante.

Control y Gestión de Estudiantes: seguimiento de morosidad académica y posibles restricciones.

Gestión de Inclusión y Bienestar Estudiantil: coordinación de apoyos frente a situaciones económicas especiales.

Flujograma:

Recolección de datos desde sistema de cuentas por cobrar → Clasificación por segmento y antigüedad de deuda → Elaboración de informe periódico → Análisis de tendencias e identificación de casos críticos → Envío de reportes a áreas responsables → Seguimiento de acciones de cobranza → Revisión de impacto y actualización de cartera

4. Control y Registro de Ingresos

Descripción:

Proceso mediante el cual se documenta, valida, clasifica y registra en los sistemas contables y financieros todos los ingresos percibidos por el CFT, ya sea por concepto de matrículas, aranceles, convenios, transferencias, donaciones u otras fuentes de financiamiento. Este proceso permite asegurar la trazabilidad, transparencia y exactitud de la información financiera, así como el cumplimiento normativo y la consolidación de datos para la toma de decisiones estratégicas.

Responsables:

- Unidad de Tesorería
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Dirección Económica y Administrativa
- Rectoría (revisión estratégica y supervisión general)
- Auditoría Interna (en caso de revisión)

Documentos involucrados:

- Comprobantes de pago y depósitos
- Reportes de ingresos diarios y mensuales
- Conciliaciones bancarias
- Registro contable de ingresos
- Estados financieros y reportes de ejecución presupuestaria
- Políticas internas de control financiero
- Normativa tributaria y contable vigente

Indicadores involucrados:

- % de ingresos registrados dentro de plazos establecidos
- N° de errores detectados en el registro de ingresos
- Tiempo promedio entre recepción del ingreso y su registro contable
- Grado de concordancia entre reportes bancarios y registros institucionales
- Variación de ingresos por tipo y período (mensual, anual)

Relación con otros procesos:

Gestión de Tesorería y Cobranzas: ingreso de fondos provenientes de pagos y cobranzas.

Gestión Contable: registro en libros oficiales y generación de estados financieros.

Gestión Financiera: consolidación de ingresos para el control presupuestario.

Planificación Financiera: comparación entre ingresos proyectados y reales.

Informes Periódicos de Cobranzas: conciliación de ingresos percibidos con cuentas por cobrar.

Análisis Financiero: análisis de tendencias de ingreso y su impacto en la sostenibilidad.

Gestión de Capital de Trabajo: disponibilidad de ingresos para cubrir obligaciones inmediatas.

Gestión de Convenios y Contratos: registro de ingresos vinculados a convenios específicos.

Flujograma:

Recepción del ingreso (pago, depósito, transferencia) → Validación de documento respaldo → Registro contable en sistema financiero → Conciliación bancaria → Elaboración de informe de ingresos → Archivo documental y digitalización → Integración a reportes financieros institucionales

D. Gestión Contable

Descripción:

Proceso mediante el cual se registran, clasifican, resumen y presentan todas las operaciones económicas y financieras del CFT conforme a principios contables y normativas legales vigentes. Su objetivo es garantizar información contable clara, precisa y oportuna que sirva como base para la toma de decisiones, la rendición de cuentas, el cumplimiento tributario y el análisis financiero institucional.

Responsables:

- Unidad de Contabilidad
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas
- Unidad de Tesorería
- Rectoría (revisión y validación de reportes contables mayores)
- Auditoría Interna y/o externa (verificación del cumplimiento)

Documentos involucrados:

- Libros contables oficiales
- Plan de cuentas institucional
- Estados financieros (balance general, estado de resultados, etc.)
- Comprobantes contables de ingresos, egresos y ajustes
- Informes de cierre contable mensual y anual
- Normativa contable y tributaria vigente
- Informes de auditoría

Indicadores involucrados:

- Tiempo promedio de cierre contable mensual
- N° de ajustes contables realizados fuera de plazo
- Grado de cumplimiento del calendario contable
- Cantidad de observaciones contables recurrentes (auditorías)
- Nivel de precisión en los informes financieros (% de coincidencia con registros bancarios)

Relación con otros procesos:

Gestión Financiera: refleja y soporta los datos ejecutados en el presupuesto.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: registro de ingresos y egresos reales.

Emisión y Control de Facturas: registro de facturación emitida y recibida.

Control y Registro de Ingresos: validación contable de entradas de fondos.

Gestión de Capital de Trabajo: clasificación de activos y pasivos corrientes.

Análisis Financiero: base para el estudio de los estados financieros.

Control y Auditoría Financiera: validación del cumplimiento de normas y registros contables.

Gestión de Compras y Abastecimiento: contabilización de adquisiciones y pagos.

Flujograma:

Recepción y validación de documentos contables → Registro en el sistema según plan de cuentas → Conciliaciones y ajustes → Generación de informes contables mensuales → Cierre contable mensual / anual → Elaboración de estados financieros → Entrega a unidades responsables y a auditoría

1. Registro de Transacciones Financieras

Descripción:

Proceso mediante el cual se registran todas las operaciones financieras que afectan el patrimonio institucional, tales como ingresos, egresos, pagos, cobros, transferencias, ajustes y provisiones. Su objetivo es garantizar la integridad, exactitud y oportunidad de los datos financieros que alimentan la contabilidad general, permitiendo una gestión financiera transparente y cumpliendo con las normativas contables, presupuestarias y tributarias aplicables.

Responsables:

- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Finanzas
- Unidad de Tesorería
- Dirección Económica y Administrativa
- Auditoría Interna (como ente revisor)

Documentos involucrados:

- Comprobantes de ingresos y egresos
- Vales, facturas, boletas, órdenes de pago
- Plan de cuentas institucional
- Libro diario y mayor
- Registro de transferencias, pagos y cobranzas
- Manual de procedimientos contables
- Estados financieros y reportes contables

Indicadores involucrados:

- N° de transacciones registradas por período
- Tiempo promedio de registro desde la emisión del documento
- % de errores detectados en auditorías internas
- Grado de concordancia entre registros y conciliaciones bancarias
- Cumplimiento del calendario contable de registro

Relación con otros procesos:

Gestión Contable: forma parte del núcleo del proceso contable.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: registro de ingresos, pagos y movimientos de caja.

Gestión Financiera: sustenta los reportes de ejecución presupuestaria.

Control y Registro de Ingresos: ingreso efectivo a las cuentas institucionales.

Emisión y Control de Facturas: registro de facturas emitidas y recibidas.

Gestión de Capital de Trabajo: reflejo de pasivos y activos circulantes.

Auditoría y Control Financiero: verificación de trazabilidad y cumplimiento normativo.

Análisis Financiero: fuente primaria de datos para indicadores económicos.

Flujograma:

Recepción de documento fuente (factura, boleta, vale, etc.) → Clasificación y codificación según plan de cuentas → Registro en sistema contable → Conciliación con sistemas de tesorería y bancos → Verificación interna y ajustes (si aplica) → Archivo físico/digital y respaldo → Consolidación para reportes financieros

2. Control y Revisión de la Información

Descripción:

Proceso sistemático que asegura la veracidad, consistencia, integridad y oportunidad de la información generada por las distintas unidades del CFT. Incluye la validación de datos administrativos, financieros, académicos y estratégicos antes de su uso para la toma de decisiones, reportes institucionales, auditorías o difusión oficial. Este proceso fortalece la transparencia, previene errores, garantiza el cumplimiento normativo y respalda la confiabilidad del sistema de gestión institucional.

Responsables:

- Unidad de Análisis Institucional
- Dirección Económica y Administrativa
- Dirección Académica
- Unidad de Finanzas y Contabilidad
- Unidad de Registro Curricular
- Auditoría Interna (cuando corresponde)
- Rectoría (para validaciones finales de alto nivel)

Documentos involucrados:

- Informes institucionales periódicos
- Registros académicos y administrativos
- Reportes financieros y de gestión
- Indicadores clave de desempeño (KPI)
- Informes de autoevaluación y mejora
- Bases de datos y respaldos documentales
- Procedimientos de validación y control de datos

Indicadores involucrados:

- Nº de errores o inconsistencias detectadas en los informes
- Tiempo promedio de revisión de informes críticos
- Nivel de cumplimiento del cronograma de validaciones
- % de informes revisados antes de ser difundidos o utilizados
- Nº de observaciones corregidas en auditorías por errores de información

Relación con otros procesos:

Gestión de la Información y Base de Datos Académica: verificación de consistencia y trazabilidad de datos estudiantiles.

Gestión Contable y Financiera: validación previa a la generación de informes financieros y presupuestarios.

Análisis Financiero: revisión de los insumos numéricos y contables usados en análisis e informes.

Auditoría y Control Financiero: base para evitar observaciones por inconsistencias de datos.

Seguimiento y Control de Estrategias: revisión de información estratégica reportada en avances de OE y KPI.

Revisión por la Dirección: garantiza que la información presentada a la Rectoría y Consejo sea confiable.

Medición de Satisfacción y Evaluaciones Institucionales: validación de los resultados antes de su interpretación.

Control de Documentos: concordancia entre versiones de documentos e informes institucionales.

Flujograma:

Recolección de datos o informes por unidad → Aplicación de procedimiento de revisión
→ Cruce y validación de consistencia → Corrección de errores o devolución a unidades
→ Validación final y registro de versión definitiva → Autorización para uso interno o externo

3. Elaboración de Estados Financieros

Descripción:

Proceso mediante el cual se preparan y presentan los estados financieros del CFT, conforme a principios contables generalmente aceptados y normativas legales vigentes. Estos documentos reflejan la situación económica, patrimonial y de resultados de la institución en un período determinado. Su elaboración es fundamental para la transparencia institucional, la rendición de cuentas, la toma de decisiones estratégicas y el cumplimiento de obligaciones ante organismos reguladores.

Responsables:

- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Finanzas
- Dirección Económica y Administrativa
- Auditoría Externa (para revisión y certificación anual)
- Rectoría (revisión final y aprobación institucional)

Documentos involucrados:

- Balance general
- Estado de resultados (estado de actividades)
- Estado de flujo de efectivo
- Estado de cambios en el patrimonio neto (si aplica)
- Notas explicativas a los estados financieros
- Registros contables y comprobantes
- Informes de auditoría interna y externa
- Normativa contable y presupuestaria vigente

Indicadores involucrados:

- Cumplimiento del cronograma de cierre contable
- Nº de observaciones de auditoría sobre los estados financieros
- Tiempo promedio de elaboración de informes financieros
- Grado de concordancia entre libros contables y estados financieros
- Nivel de cumplimiento normativo (SII, CGR, Mineduc, etc.)

Relación con otros procesos:

Gestión Contable: es el proceso base sobre el cual se construyen los estados financieros.

Registro de Transacciones Financieras: aporta la información operativa que se resume en los estados.

Control y Revisión de la Información: asegura que los datos contenidos sean confiables y completos.

Control y Auditoría Financiera: revisión externa e interna de la validez de los estados.

Análisis Financiero: interpretación de los resultados y proyecciones estratégicas.

Planificación Financiera: evaluación de los estados como insumo para escenarios futuros.

Revisión por la Dirección: presentación de los estados para toma de decisiones institucionales.

Rendición de Cuentas Institucional: comunicación formal de la situación financiera a la comunidad.

Flujograma:

Cierre contable mensual o anual → Consolidación de saldos y ajustes → Elaboración de borradores de estados financieros → Revisión interna y validación → Incorporación de notas explicativas → Presentación a auditoría externa (si aplica) → Aprobación institucional → Publicación y uso en reportes oficiales

4. Gestión de Cumplimiento Fiscal y Regulatorio

Descripción:

Proceso orientado a asegurar que el CFT cumpla con todas sus obligaciones legales, tributarias y regulatorias ante organismos como el Servicio de Impuestos Internos (SII), la Contraloría General de la República (CGR), el Ministerio de Educación (MINEDUC) y otros entes fiscalizadores. Incluye la presentación oportuna de declaraciones, informes, pagos de impuestos y cumplimiento de normativas financieras, laborales y contables. Este proceso resguarda la transparencia institucional, la legalidad de sus operaciones y previene sanciones o contingencias legales.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Finanzas
- Unidad de Tesorería
- Auditoría Interna o Asesoría Jurídica (cuando corresponde)
- Rectoría (revisión y aprobación de reportes oficiales)

Documentos involucrados:

- Declaraciones de impuestos (IVA, renta, etc.)
- Certificados de retenciones y remuneraciones
- Informes exigidos por organismos reguladores (CGR, MINEDUC, SII, etc.)
- Registro de cumplimiento tributario y laboral
- Informes de auditorías externas e internas
- Normativa tributaria, laboral, contable y de educación superior
- Calendario de cumplimiento legal e institucional

Indicadores involucrados:

- % de cumplimiento de obligaciones fiscales y regulatorias en plazo
- Nº de observaciones levantadas por entes fiscalizadores
- Nº de rectificaciones realizadas por errores en declaraciones
- Tiempo promedio de respuesta ante requerimientos de organismos externos
- Cumplimiento del calendario fiscal anual

Relación con otros procesos:

Gestión Contable: proporciona los datos contables necesarios para cumplir las exigencias normativas.

Gestión Financiera: relación directa con el cumplimiento de presupuestos y reportes ante organismos externos.

Control y Auditoría Financiera: validación de cumplimiento normativo y recomendaciones de mejora.

Elaboración de Estados Financieros: base para declaraciones fiscales y presentación ante el SII o MINEDUC.

Gestión de Tesorería: ejecución de pagos de impuestos, cotizaciones y obligaciones.

Registro de Transacciones Financieras: trazabilidad de movimientos que sustentan las declaraciones.

Revisión por la Dirección: validación institucional de los informes remitidos a entes externos.

Flujograma:

Identificación de obligaciones fiscales y regulatorias vigentes → Revisión y validación de información contable → Elaboración y presentación de declaraciones o informes → Pago de tributos y cumplimiento de exigencias → Archivo de respaldo documental → Atención a observaciones o requerimientos de fiscalización → Actualización normativa y mejora continua del proceso

5. Planificación y Control Financiero

Descripción:

Proceso que integra la proyección, asignación y seguimiento del uso de los recursos financieros institucionales, con el fin de asegurar la sostenibilidad económica del CFT y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Involucra la elaboración del presupuesto institucional, el control de su ejecución, la evaluación de desviaciones y la implementación de medidas correctivas, promoviendo el uso eficiente y responsable de los recursos.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Tesorería
- Rectoría
- Consejo Directivo (aprobación de presupuesto y revisiones mayores)

Documentos involucrados:

- Presupuesto institucional anual
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Informes de ejecución presupuestaria
- Estados financieros y contables
- Políticas de control financiero y normativas vigentes
- Informes de ajustes o modificaciones presupuestarias

Indicadores involucrados:

- Nivel de ejecución presupuestaria (%)

Nº de desviaciones detectadas y corregidas

Tiempo promedio de respuesta ante requerimientos de ajuste presupuestario

% de gastos ejecutados según planificación estratégica

Nivel de cumplimiento del calendario presupuestario institucional

Relación con otros procesos:

Según el Mapa de Procesos Institucionales, Planificación y Control Financiero se relaciona con:

Gestión Financiera: ejecución y administración de los recursos según la planificación.

Planificación Estratégica: alineación del presupuesto con objetivos estratégicos.

Planificación Financiera: define escenarios y orientaciones de recursos futuros.

Gestión Contable: registro contable de los movimientos financieros derivados del presupuesto.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: control de recursos destinados a adquisiciones.

Gestión de Inversiones: planificación y control de fondos destinados a proyectos estratégicos.

Gestión de Capital de Trabajo: administración de recursos operativos de corto plazo.

Revisión por la Dirección: presentación de informes y análisis para la toma de decisiones.

Flujograma:

Proyección presupuestaria por unidad → Consolidación del presupuesto institucional
→ Aprobación por instancias superiores → Asignación de recursos → Ejecución y seguimiento mensual → Detección y análisis de desviaciones → Informe de control y ajuste presupuestario

6. Gestión de Activos y Pasivos

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT administra, registra, controla y evalúa sus bienes (activos) y obligaciones financieras (pasivos), asegurando su uso eficiente, conservación, valorización y cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este proceso permite mantener un adecuado equilibrio financiero, cumplir con las normativas vigentes y garantizar la sostenibilidad patrimonial de la institución.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Finanzas
- Unidad de Tesorería
- Unidad de Servicios Generales o Infraestructura (para activos físicos)
- Auditoría Interna (revisión y control)

Documentos involucrados:

- Inventario de activos institucionales
- Registro de activos fijos (software o libro mayor)
- Documentación de adquisición, baja o traslado de activos
- Registro de pasivos financieros y obligaciones contractuales
- Estados financieros (balance general)
- Informes de depreciación y valorización
- Normativa contable, tributaria y de patrimonio público

Indicadores involucrados:

- % de activos con registro actualizado y valorizado
- Tasa de obsolescencia o renovación de activos
- Cumplimiento de cronograma de revisión de activos fijos
- Nivel de endeudamiento institucional
- Nº de pasivos vencidos vs. total de obligaciones
- Porcentaje de conciliación entre inventario físico y contable

Relación con otros procesos:

Gestión Contable: registro y valorización contable de activos y obligaciones.

Gestión de Inversiones: adquisición y renovación de activos estratégicos.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: adquisición de bienes durables.

Gestión de Tesorería: cumplimiento de pagos asociados a pasivos institucionales.

Planificación Financiera: evaluación del capital disponible y necesidades futuras.

Elaboración de Estados Financieros: inclusión de activos y pasivos en el balance general.

Auditoría y Control Financiero: verificación del inventario físico y documentación de respaldo.

Gestión de Capital de Trabajo: relación entre activos/pasivos circulantes y liquidez operativa.

Flujograma:

Identificación y adquisición de activos / reconocimiento de pasivos → Registro contable y físico → Valorización y clasificación → Mantenimiento y revisión periódica de activos → Gestión de cumplimiento de pasivos → Depreciación, renovación o baja (si corresponde) → Informe patrimonial para estados financieros

E. Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas

Descripción:

Proceso orientado a planificar, gestionar y ejecutar la adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del CFT, de acuerdo con los principios de eficiencia, transparencia, legalidad y economía. Incluye la definición de necesidades, cotización, licitación, adjudicación, compra, recepción, control de inventarios y cumplimiento normativo en plataformas públicas como Mercado Público, cuando corresponda.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Unidad de Finanzas / Contabilidad
- Unidad de Tesorería (para ejecución de pagos)
- Jefaturas de unidad solicitante

Documentos involucrados:

- Solicitudes de compra (formulario o sistema)
- Órdenes de compra
- Bases de licitación o cotizaciones
- Contratos o convenios con proveedores
- Comprobantes de recepción de bienes y servicios
- Registro de proveedores autorizados
- Manual de adquisiciones institucional
- Normativa de compras públicas y plataforma www.mercadopublico.cl

Indicadores involucrados:

- N° de procesos de compra ejecutados por período
- Tiempo promedio desde solicitud hasta recepción
- % de adquisiciones realizadas conforme a normativa
- Nivel de satisfacción de usuarios internos con el abastecimiento
- N° de observaciones en auditorías de compras
- Porcentaje de compras planificadas vs. emergentes

Relación con otros procesos:

Gestión Financiera: control del presupuesto disponible para adquisiciones.

Planificación Financiera: previsión de recursos para compras anuales.

Gestión Contable: registro de facturas, activos y egresos relacionados.

Emisión y Control de Facturas: validación documental para pagos.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: ejecución de pagos a proveedores.

Gestión de Activos y Pasivos: incorporación de bienes adquiridos al inventario institucional.

Control y Auditoría Financiera: revisión del cumplimiento normativo y eficiencia del proceso.

Gestión de Infraestructura y Servicios Generales: adquisición de materiales, equipamiento y servicios operativos.

Flujograma:

Identificación de necesidad de compra → Autorización y solicitud formal → Cotización / licitación según normativa → Evaluación y adjudicación → Generación de orden de compra → Recepción de bienes o servicios → Verificación y validación documental → Registro contable y pago a proveedor

1. Control en Planificación y Presupuesto

Descripción:

Proceso que integra la proyección, asignación y seguimiento del uso de los recursos financieros institucionales, con el fin de asegurar la sostenibilidad económica del CFT y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Involucra la elaboración del presupuesto institucional, el control de su ejecución, la evaluación de desviaciones y la implementación de medidas correctivas, promoviendo el uso eficiente y responsable de los recursos.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Tesorería

Documentos involucrados:

- Presupuesto institucional anual
- Plan de Desarrollo Institucional (PDI)
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Informes de ejecución presupuestaria
- Estados financieros y contables
- Políticas de control financiero y normativas vigentes
- Informes de ajustes o modificaciones presupuestarias

Indicadores involucrados:

- Nivel de ejecución presupuestaria (%)
- N° de desviaciones detectadas y corregidas
- Tiempo promedio de respuesta ante requerimientos de ajuste presupuestario
- % de gastos ejecutados según planificación estratégica
- Nivel de cumplimiento del calendario presupuestario institucional

Relación con otros procesos:

Gestión Financiera: ejecución y administración de los recursos según la planificación.

Planificación Estratégica: alineación del presupuesto con objetivos estratégicos.

Planificación Financiera: define escenarios y orientaciones de recursos futuros.

Gestión Contable: registro contable de los movimientos financieros derivados del presupuesto.

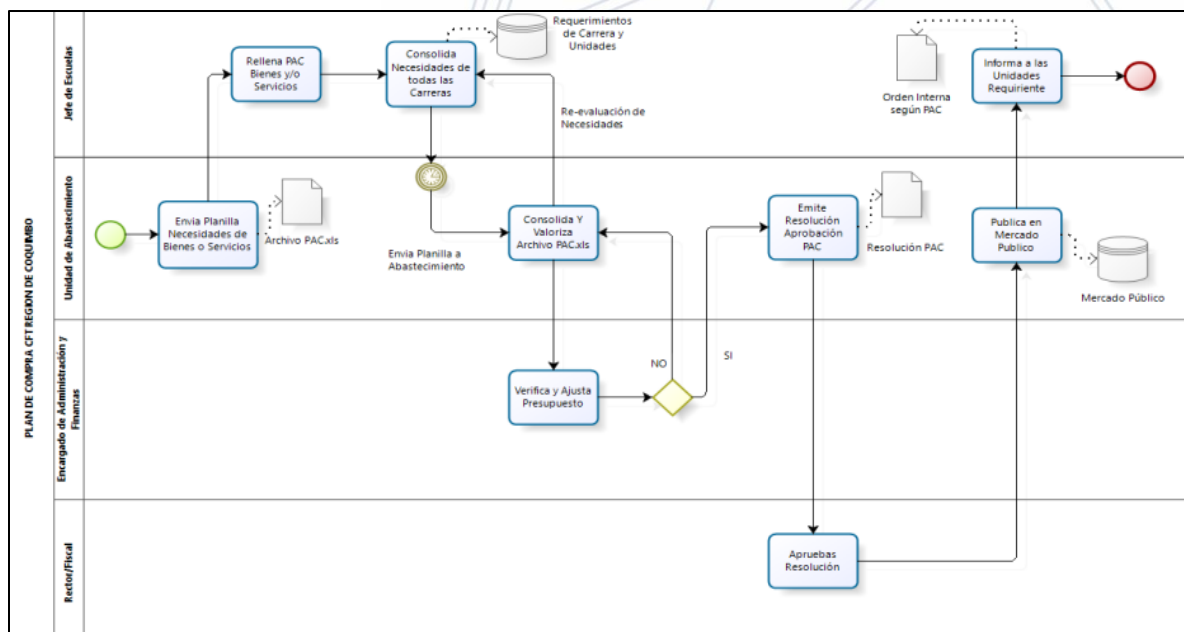
Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: control de recursos destinados a adquisiciones.

Gestión de Inversiones: planificación y control de fondos destinados a proyectos estratégicos.

Gestión de Capital de Trabajo: administración de recursos operativos de corto plazo.

Revisión por la Dirección: presentación de informes y análisis para la toma de decisiones.

Flujograma:



1.1. Verificación Presupuestaria

Descripción:

Proceso mediante el cual se revisa y valida que toda solicitud de gasto o compromiso financiero del CFT se encuentre dentro del marco del presupuesto aprobado y de la disponibilidad presupuestaria vigente. Este control preventivo permite garantizar un uso responsable y transparente de los recursos institucionales, evitando sobregiros, desviaciones no autorizadas y asegurando la coherencia con la planificación financiera.

Responsables:

- Unidad de Finanzas
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Tesorería (en coordinación para ejecución de pagos)
- Jefaturas de unidades solicitantes
- Rectoría (en autorizaciones mayores o excepcionales)

Documentos involucrados:

- Presupuesto institucional aprobado
- Registro de solicitudes de gasto
- Comprobantes de disponibilidad presupuestaria
- Informes de ejecución presupuestaria
- Planes Operativos Anuales (POA)
- Estados financieros
- Resoluciones internas de modificación presupuestaria (si aplica)

Indicadores involucrados:

- N° de solicitudes de gasto aprobadas vs. rechazadas por falta de disponibilidad
- Tiempo promedio de verificación por solicitud
- % de ejecución presupuestaria conforme a planificación
- N° de desviaciones detectadas antes de ejecución
- Nivel de cumplimiento del control preventivo presupuestario

Relación con otros procesos:

Planificación y Control Financiero: asegura coherencia entre planificación y ejecución.

Gestión Financiera: ejecución de los recursos conforme a lo autorizado.

Gestión Contable: registro contable de los compromisos autorizados.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: ejecución de pagos solo si existe verificación positiva.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: validación de disponibilidad antes de emitir órdenes de compra.

Control en Planificación y Presupuesto: retroalimentación sobre desvíos detectados.

Revisión por la Dirección: base para decisiones sobre reasignaciones o ajustes presupuestarios.

Flujograma:

Ingreso de solicitud de gasto o compromiso → Revisión del presupuesto asignado → Verificación de saldo disponible → Aprobación o rechazo con observaciones → Autorización de ejecución (compra, pago, contrato) → Registro y seguimiento → Retroalimentación a unidad solicitante y control financiero

2. Validación de Solicitudes de Compra

Descripción:

Proceso mediante el cual se revisan y aprueban las solicitudes de adquisición de bienes y servicios realizadas por las distintas unidades del CFT. Incluye la verificación de la pertinencia de la solicitud, la disponibilidad presupuestaria, la correcta especificación técnica y la coherencia con los procedimientos internos y la normativa de compras públicas. Su objetivo es asegurar que las adquisiciones sean necesarias, oportunas, legales y acordes a los fines institucionales.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas (para validación presupuestaria)
- Unidad de Contabilidad (cuando aplica)
- Jefaturas de unidad solicitante
- Rectoría (en casos excepcionales o compras mayores)

Documentos involucrados:

- Formulario de solicitud de compra o requerimiento interno
- Presupuesto institucional aprobado
- Catálogo de bienes y servicios (si aplica)
- Informe técnico o especificaciones del bien o servicio requerido
- Comprobantes de verificación presupuestaria
- Normativa de compras públicas y políticas internas de adquisición
- Registro de solicitudes validadas

Indicadores involucrados:

- N° de solicitudes validadas vs. total de solicitudes ingresadas
- Tiempo promedio de validación de cada solicitud
- % de solicitudes rechazadas por errores o falta de respaldo
- Cumplimiento de plazos de respuesta a las unidades solicitantes
- Nivel de satisfacción interna con el proceso de adquisición

Relación con otros procesos:

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: es una fase previa clave para ejecutar adquisiciones.

Verificación Presupuestaria: revisión de disponibilidad financiera para autorizar la compra.

Planificación y Control Financiero: coherencia de las solicitudes con el presupuesto institucional.

Gestión Contable: posterior registro de la adquisición validada.

Gestión de Tesorería: ejecución del pago tras la compra.

Gestión de Infraestructura y Servicios Generales: en compras relacionadas con mantenimiento o equipamiento.

Auditoría y Control Financiero: revisión del cumplimiento de los procedimientos de validación.

Flujograma:

Ingreso de solicitud de compra → Revisión de pertinencia y necesidad → Verificación técnica (si aplica) → Validación presupuestaria → Aprobación o devolución con observaciones → Registro de solicitud aprobada → Derivación al proceso de adquisición

2.1. Generación de Requerimiento

Descripción:

Proceso mediante el cual las distintas unidades del CFT identifican y formalizan sus necesidades de bienes y servicios, iniciando la cadena de abastecimiento institucional. Consiste en la elaboración y envío de una solicitud interna o requerimiento, que contiene la justificación, especificaciones técnicas, cantidades, plazos y cualquier información necesaria para su posterior validación y adquisición. Este proceso permite planificar las compras de manera ordenada, alineada con el presupuesto y los objetivos institucionales.

Responsables:

- Unidades solicitantes (académicas, administrativas o directivas)
- Jefaturas de unidad
- Unidad de Abastecimiento y Compras (recepción y seguimiento)
- Dirección Económica y Administrativa (supervisión general)

Documentos involucrados:

- Formulario de requerimiento interno
- Presupuesto institucional aprobado
- Catálogo institucional de bienes y servicios (si aplica)
- Especificaciones técnicas o funcionales
- Justificación del requerimiento
- Manual o instructivo de solicitudes de compra

Indicadores involucrados:

- N° de requerimientos generados por unidad o período
- Tiempo promedio desde la generación hasta la validación
- % de requerimientos completos al momento de su ingreso
- Tasa de rechazo por errores o información incompleta
- Nivel de planificación anticipada vs. requerimientos de urgencia

Relación con otros procesos:

Validación de Solicitudes de Compra: continúa inmediatamente después como proceso de revisión y autorización.

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: permite iniciar el proceso formal de adquisición.

Verificación Presupuestaria: verifica disponibilidad financiera para la solicitud.

Planificación y Control Financiero: asegura coherencia entre necesidad identificada y planificación institucional.

Gestión Contable: prepara el registro posterior de la transacción.

Gestión de Infraestructura o Servicios Generales: en caso de requerimientos operacionales o técnicos.

Gestión de Inventario (si aplica): coordinación en caso de bienes disponibles internamente.

Flujograma:

Identificación de necesidad en unidad → Elaboración del requerimiento → Revisión por jefatura → Envío a unidad de abastecimiento → Registro y priorización → Derivación al proceso de validación → Seguimiento y cierre del requerimiento

2.2. Aprobación Interna

Descripción:

Proceso mediante el cual las solicitudes de adquisición, contratación u otras acciones que comprometen recursos institucionales son revisadas y formalmente autorizadas por las autoridades competentes del CFT. La aprobación interna valida que la solicitud sea pertinente cumpla con la normativa vigente, esté alineada con el presupuesto institucional y haya pasado por los controles técnicos y financieros previos. Este paso es obligatorio antes de ejecutar cualquier compromiso administrativo o financiero.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Jefaturas de Unidad
- Unidad de Finanzas (verificación presupuestaria)
- Unidad de Abastecimiento y Compras (seguimiento documental)
- Rectoría (para aprobaciones mayores o excepcionales)
- Consejo Directivo (en caso de adquisiciones estratégicas)

Documentos involucrados:

- Solicitud o requerimiento aprobado técnicamente
- Informe de validación presupuestaria
- Formulario de aprobación interna (según formato institucional)
- Normativa de adquisiciones y procedimientos internos
- Registro de resoluciones, memorandos o autorizaciones firmadas
- Flujos de autorización jerárquica definidos por el CFT

Indicadores involucrados:

- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes en trámite de aprobación
- Nº de solicitudes aprobadas vs. Rechazadas
- % de solicitudes aprobadas dentro del plazo establecido
- Nº de observaciones o devoluciones por falta de antecedentes
- Nivel de cumplimiento del procedimiento interno de autorización

Relación con otros procesos:

Generación de Requerimiento: recibe solicitudes generadas por las unidades.

Validación de Solicitudes de Compra: debe ocurrir antes de la ejecución de compras.

Verificación Presupuestaria: insumo necesario para la toma de decisión de aprobación.

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: autoriza formalmente el inicio del proceso de adquisición.

Gestión Financiera: garantiza el uso legal y transparente de los recursos.

Gestión Contable: se activa una vez aprobada la solicitud para su posterior registro.

Auditoría y Control Financiero: revisa el cumplimiento del procedimiento de autorización.

Flujograma:

Recepción de solicitud validada → Verificación de antecedentes y presupuesto → Revisión por unidad técnica o financiera → Firma o resolución de autorización → Comunicación a unidad de compras o responsable de ejecución → Archivo del documento de aprobación.

3. Definición de Metodología de Compras

Descripción:

Proceso mediante el cual se determina el procedimiento de adquisición más adecuado para cada requerimiento de bienes o servicios del CFT, considerando criterios como el monto, tipo de compra, urgencia, complejidad técnica, y marco normativo vigente (Ley de Compras Públicas, Bases de Mercado Público, compras directas, trato directo, licitación, entre otros). Su propósito es asegurar que cada compra se realice de forma eficiente, transparente, legal y alineada con los objetivos institucionales.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad Jurídica o Asesoría Legal (cuando aplica)
- Unidad de Finanzas (para verificación presupuestaria previa)
- Rectoría (en casos de compras estratégicas o excepcionales)

Documentos involucrados:

- Manual de compras institucional
- Matriz de definición de metodología (según rangos de monto)
- Normativa de compras públicas y plataforma Mercado Público
- Documentos de respaldo del requerimiento (cotizaciones, especificaciones técnicas)
- Resoluciones o informes de fundamentación del procedimiento elegido
- Registro histórico de procesos de compra

Indicadores involucrados:

- % de procesos de compra realizados según metodología correcta
- Tiempo promedio de definición del procedimiento por requerimiento
- N° de observaciones por uso incorrecto del tipo de compra
- Cumplimiento de los plazos establecidos en normativa
- N° de compras realizadas por cada tipo de procedimiento (licitación, trato directo, etc.)

Relación con otros procesos:

Validación de Solicitudes de Compra: se define el procedimiento después de la validación.

Aprobación Interna: requiere autorización previa para proceder con la metodología propuesta.

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: ejecuta el procedimiento definido.

Verificación Presupuestaria: condiciona la viabilidad del procedimiento seleccionado.

Control en Planificación y Presupuesto: asegura coherencia con recursos disponibles.

Gestión Jurídica o de Contratos: revisión legal de los procedimientos de compra, si aplica.

Auditoría y Control Financiero: evalúa la correcta aplicación de la normativa en la selección metodológica.

Flujograma:

Recepción de solicitud validada y aprobada → Análisis del tipo de requerimiento → Determinación del procedimiento según normativa (montos, tipo) → Verificación con normativa y manual interno → Generación de documento de definición de metodología → Aprobación institucional → Derivación a ejecución del proceso de compra

3.1. Compra Interna

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT realiza adquisiciones menores y de bajo monto directamente a través de compras locales o internas, generalmente gestionadas por personal autorizado. Se utiliza en situaciones específicas y urgentes donde no es viable seguir un proceso formal de licitación o trato directo, respetando siempre los límites de montos definidos por normativa interna y asegurando el respaldo documental correspondiente.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidades solicitantes (ejecutan o solicitan la compra menor)
- Unidad de Finanzas (control presupuestario y ejecución de pagos)
- Unidad de Contabilidad (registro contable)
- Rectoría (revisión de reportes o casos especiales)

Documentos involucrados:

- Solicitud de compra o requerimiento interno
- Comprobantes de gasto (boletas, facturas)
- Informe de rendición de compra menor
- Comprobante de recepción del bien o servicio
- Documento de autorización de gasto menor (según procedimiento interno)
- Políticas y procedimientos de compras menores del CFT

Indicadores involucrados:

- N° de compras internas realizadas por período
- % de compras internas ejecutadas conforme a normativa
- Tiempo promedio de tramitación y rendición
- Nivel de satisfacción de usuarios con la respuesta operativa
- N° de observaciones por rendiciones incompletas

Relación con otros procesos:

Generación de Requerimiento: origen de la necesidad operativa.

Validación de Solicitudes de Compra: revisión rápida antes de la ejecución (en algunos casos).

Verificación Presupuestaria: confirmación de fondos disponibles antes del gasto.

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: registro y control de estas compras.

Gestión Contable y Tesorería: procesamiento del pago y rendición de gastos.

Auditoría y Control Financiero: revisión del cumplimiento del procedimiento y respaldo documental.

Control en Planificación y Presupuesto: monitoreo del uso eficiente del presupuesto disponible.

Flujograma:

Identificación de necesidad urgente → Autorización de compra menor (según política interna) → Compra local por personal autorizado → Recepción del bien o servicio → Rendición de gastos y entrega de boletas/facturas → Registro contable y pago (si corresponde) → Archivo y seguimiento

3.2. Compra Ágil

Descripción:

Proceso de adquisición regulado por la Ley de Compras Públicas que permite realizar compras rápidas y simplificadas a través de la plataforma Mercado Público, con el objetivo de satisfacer necesidades urgentes o recurrentes de menor cuantía. Está diseñado para compras menores a 30 UTM, permitiendo contactar directamente a proveedores inscritos en la plataforma, garantizando trazabilidad, transparencia y agilidad operativa sin perder control ni respaldo documental.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad solicitante (identificación y justificación de la necesidad)
- Unidad de Finanzas (verificación de disponibilidad presupuestaria)
- Rectoría (en caso de aprobaciones excepcionales o consolidación de reportes)

Documentos involucrados:

- Solicitud de compra ágil con justificación técnica
- Comparación de cotizaciones vía Mercado Público
- Orden de compra emitida a proveedor en la plataforma
- Registro de recepción de bienes o servicios
- Factura correspondiente
- Resolución o autorización interna (si se requiere según monto)
- Políticas y procedimientos de compras menores y ágiles

Indicadores involucrados:

- Nº de compras ágiles realizadas por mes/año
- Tiempo promedio desde solicitud hasta orden de compra
- % de compras ágiles con documentación completa
- Nivel de cumplimiento de la normativa vigente
- Tasa de satisfacción de usuarios internos con la agilidad del proceso

Relación con otros procesos:

Generación de Requerimiento: origen de la necesidad a cubrir.

Definición de Metodología de Compras: elección del mecanismo según monto y urgencia.

Validación de Solicitudes de Compra: revisión técnica y presupuestaria previa.

Verificación Presupuestaria: confirmación de fondos disponibles para la adquisición.

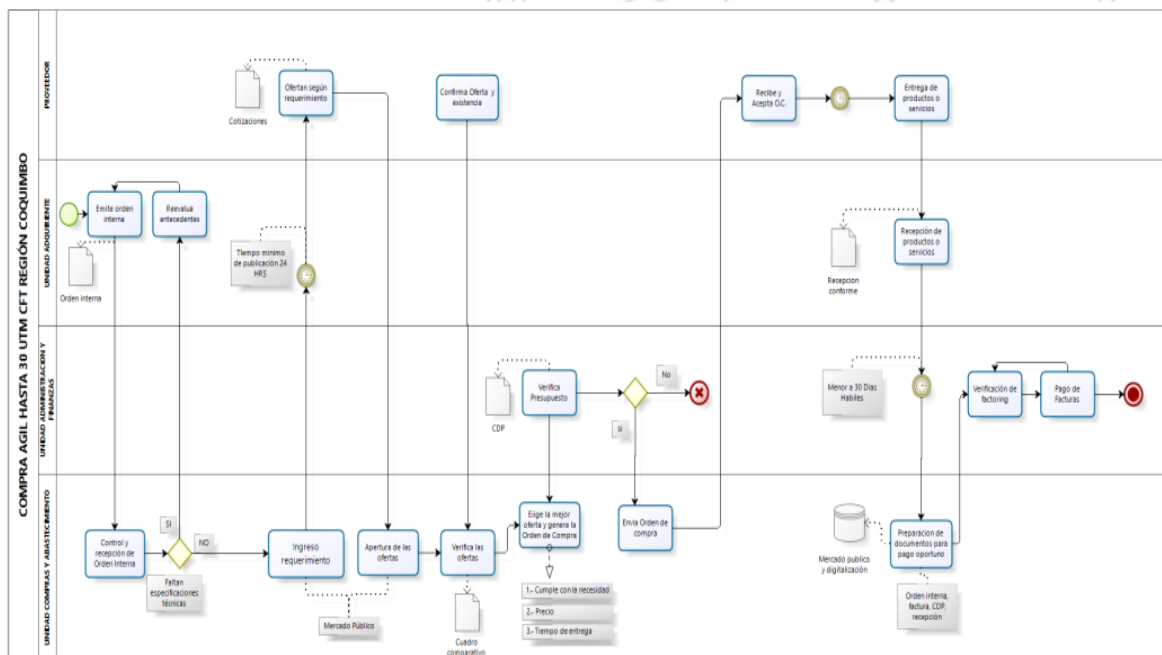
Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: ejecución directa de la compra en la plataforma.

Gestión Contable y Tesorería: registro del gasto y pago a proveedor.

Control y Auditoría Financiera: revisión posterior del cumplimiento normativo.

Compra Interna: alternativa comparativa en caso de no utilizar la plataforma.

Flujograma:



3.3. Licitación Pública

Descripción:

Proceso formal y regulado mediante el cual el CFT convoca abiertamente a proveedores del mercado para presentar ofertas en la adquisición de bienes o servicios, a través del portal oficial www.mercadopublico.cl, u otro mecanismo público definido por ley. La licitación pública busca asegurar condiciones de igualdad, transparencia, competencia y eficiencia, siendo obligatoria cuando se superan ciertos umbrales presupuestarios establecidos por la Ley de Compras Públicas.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad Jurídica o Asesoría Legal (revisión de bases, si aplica)
- Comisión evaluadora de licitaciones
- Unidad solicitante (apoyo técnico en especificaciones)
- Rectoría (resolución final de adjudicación)

Documentos involucrados:

- Bases administrativas y técnicas de licitación
- Certificación de disponibilidad presupuestaria
- Publicación de licitación en www.mercadopublico.cl
- Actas de preguntas y respuestas, visitas a terreno (si corresponde)
- Acta de evaluación técnica y económica
- Resolución de adjudicación
- Contrato con proveedor adjudicado
- Informe de cierre del proceso

Indicadores involucrados:

- Nº de licitaciones públicas ejecutadas por año
- Tiempo promedio del ciclo completo de licitación
- Nº de ofertas recibidas por licitación (nivel de competencia)
- Porcentaje de adjudicaciones sin reclamos o apelaciones
- Cumplimiento del calendario de hitos de cada licitación

Relación con otros procesos:

Definición de Metodología de Compras: determina si corresponde utilizar licitación pública.

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: unidad ejecutora del proceso licitatorio.

Verificación Presupuestaria: validación previa de fondos disponibles para respaldar el proceso.

Validación de Solicitudes de Compra: requisito inicial para iniciar el proceso formal.

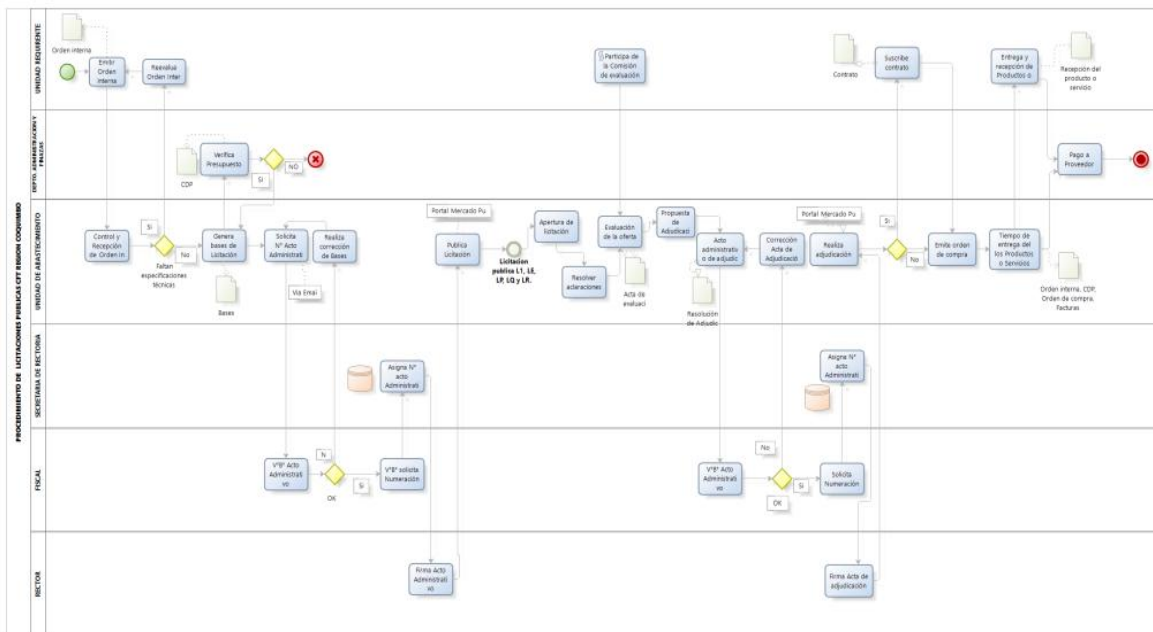
Aprobación Interna: autorización previa para iniciar y adjudicar procesos.

Gestión Contable y Financiera: registro del compromiso y posterior pago.

Auditoría y Control Financiero: fiscalización del cumplimiento de la normativa y transparencia.

Gestión de Contratos: ejecución y seguimiento del acuerdo adjudicado.

Flujograma:



3.4.Licitación Privada

Descripción:

Proceso de adquisición mediante el cual el CFT invita directamente a un número determinado de proveedores previamente seleccionados para presentar ofertas por bienes o servicios específicos. Esta modalidad se utiliza cuando no se requiere una convocatoria abierta, pero sí se busca promover la competencia, transparencia y obtener la mejor relación costo-calidad dentro de los márgenes legales y presupuestarios establecidos.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad Jurídica o Asesoría Legal (revisión de bases, si aplica)
- Comisión Evaluadora (cuando corresponde)
- Unidad solicitante (apoyo técnico)
- Rectoría (aprobación del proceso y adjudicación)

Documentos involucrados:

- Solicitud de adquisición y validación presupuestaria
- Bases técnicas y administrativas internas
- Invitaciones formales a proveedores (mínimo 3)
- Ofertas recibidas y evaluadas
- Informe de evaluación técnica y económica
- Resolución de adjudicación
- Contrato o acuerdo con proveedor
- Registro del proceso y respaldo documental

Indicadores involucrados:

- Nº de licitaciones privadas ejecutadas por año
- Nº promedio de oferentes por proceso
- Tiempo promedio del ciclo de licitación privada
- % de procesos adjudicados sin observaciones
- Nivel de cumplimiento de criterios técnicos y plazos de entrega

Relación con otros procesos:

Definición de Metodología de Compras: determina si corresponde aplicar esta modalidad según monto, urgencia u objeto.

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: ejecución completa del proceso.

Validación de Solicitudes de Compra: revisión previa antes de iniciar la licitación.

Aprobación Interna: autorización formal para invitar proveedores y adjudicar.

Verificación Presupuestaria: asegura la existencia de fondos disponibles.

Gestión Contable y Tesorería: registro contable y ejecución del pago.

Auditoría y Control Financiero: verificación del cumplimiento normativo y transparencia.

Gestión de Contratos: seguimiento de cumplimiento contractual posadjudicación.

Flujograma:

Generación y validación del requerimiento → Determinación de modalidad de licitación privada → Elaboración de bases técnicas y administrativas → Invitación a proveedores → Recepción y evaluación de ofertas → Adjudicación y resolución institucional → Firma de contrato → Seguimiento y cierre del proceso

3.5. Convenio Marco

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT realiza adquisiciones de bienes y servicios utilizando los contratos establecidos previamente por el Estado a través de la plataforma de ChileCompra. Los Convenios Marco son procedimientos de compra simplificados, regulados y con proveedores previamente licitados, lo que permite una gestión más ágil y eficiente, garantizando precios competitivos, condiciones estandarizadas y cumplimiento normativo.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas (verificación presupuestaria)
- Unidad solicitante (definición técnica del requerimiento)
- Rectoría (en casos de compras mayores o estratégicas)

Documentos involucrados:

- Ficha técnica del requerimiento
- Cotización o comparativa dentro del catálogo electrónico
- Orden de compra en Mercado Público (www.mercadopublico.cl)
- Registro de aprobación presupuestaria
- Comprobante de recepción del bien o servicio
- Factura y documento de respaldo del proveedor
- Registro de adquisiciones por Convenio Marco

Indicadores involucrados:

- Nº de compras realizadas mediante Convenio Marco por período
- Tiempo promedio de adquisición desde solicitud a recepción
- % de cumplimiento de compras conforme a catálogo y normativa
- Nivel de satisfacción del usuario interno con el proceso
- % de ahorro promedio respecto a compras fuera de convenio

Relación con otros procesos:

Definición de Metodología de Compras: establece si corresponde utilizar esta modalidad.

Generación de Requerimiento: origen del proceso con la necesidad de un bien o servicio.

Validación de Solicitudes de Compra: control de pertinencia, especificación y presupuesto.

Verificación Presupuestaria: confirmación de disponibilidad de fondos.

Aprobación Interna: autorización para ejecutar la compra.

Gestión de Abastecimiento y Compras Públicas: ejecución operativa del proceso.

Gestión Contable y Tesorería: registro contable y pago de la factura.

Control y Auditoría Financiera: revisión de cumplimiento normativo del proceso.

Flujograma:

Ingreso de requerimiento validado → Definición del uso de Convenio Marco → Selección de proveedor desde catálogo electrónico → Generación de orden de compra en Mercado Público → Recepción de producto o servicio → Registro de recepción y conformidad técnica → Ejecución de pago → Archivo y cierre del proceso

3.6. Trato Directo

Descripción:

Proceso excepcional de adquisición mediante el cual el CFT contrata directamente a un proveedor sin mediar licitación pública o privada. Esta modalidad está permitida por la Ley de Compras Públicas bajo causales justificadas, tales como emergencia, proveedor único, fallos de licitación, confidencialidad o situaciones fundadas. Requiere justificación técnica, legal y presupuestaria, así como respaldo documental riguroso y aprobación institucional formal.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad Jurídica o Asesoría Legal (justificación legal del trato directo)
- Unidad de Finanzas (verificación presupuestaria)
- Rectoría (autorización final)
- Unidad solicitante (soporte técnico y justificación de necesidad)

Documentos involucrados:

- Formulario o informe de solicitud de trato directo
- Informe de justificación técnica y legal
- Certificación de disponibilidad presupuestaria
- Propuesta técnica y económica del proveedor
- Resolución que autoriza el trato directo
- Orden de compra y contrato, si corresponde
- Factura, comprobante de recepción y documentos de respaldo

Indicadores involucrados:

- Nº de tratos directos realizados por período
- Nº de tratos directos aprobados con causal legal válida
- Tiempo promedio de tramitación del trato directo
- % de tratos directos sin observaciones en auditorías
- Nivel de cumplimiento del procedimiento y documentación obligatoria

4. Selección de Proveedor

Descripción:

Proceso mediante el cual se elige al proveedor más adecuado para satisfacer una necesidad institucional, en función de criterios técnicos, económicos, legales y de cumplimiento normativo. La selección puede realizarse en el marco de una licitación pública o privada, trato directo, compra ágil, convenio marco u otro mecanismo establecido, asegurando transparencia, eficiencia y alineación con los objetivos del CFT.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Comisión evaluadora (cuando corresponda)
- Unidad solicitante (evaluación técnica)
- Unidad Jurídica (en casos de revisión contractual o controversias)
- Rectoría (resolución de adjudicación)

Documentos involucrados:

- Requerimiento técnico validado
- Informe de evaluación de ofertas
- Criterios de evaluación definidos en bases (técnicos y económicos)
- Actas de comités evaluadores
- Resolución de adjudicación
- Comunicación oficial al proveedor seleccionado
- Registro de selección y acta de cierre

Indicadores involucrados:

- Tiempo promedio del proceso de evaluación y selección
- Nº de oferentes por proceso de compra
- Porcentaje de adjudicaciones con observaciones o apelaciones
- Nivel de cumplimiento de criterios técnicos y administrativos
- % de procesos adjudicados en primera instancia sin necesidad de repetición

Relación con otros procesos:

Definición de Metodología de Compras: determina el tipo de proceso que guiará la selección.

Licitación Pública / Privada / Trato Directo / Convenio Marco / Compra Ágil: son los contextos dentro de los cuales se realiza la selección.

Validación de Solicitudes de Compra: se asegura que el requerimiento sea pertinente y claro para permitir una selección objetiva.

Aprobación Interna: la adjudicación requiere autorización institucional formal.

Gestión de Contratos: se inicia con la formalización del vínculo con el proveedor seleccionado.

Gestión Contable y Tesorería: posterior registro del gasto y ejecución del pago.

Auditoría y Control Financiero: verifica la legalidad y transparencia del proceso.

Flujograma:

Recepción de ofertas → Evaluación técnica y económica según criterios definidos → Reunión de comisión evaluadora (si aplica) → Redacción de informe de evaluación → Resolución de adjudicación → Comunicación al proveedor seleccionado → Archivo del expediente → Derivación a gestión de contrato

5. Adjudicación y Contratación

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT formaliza la decisión de adjudicar un proceso de compra o contratación de servicios a un proveedor seleccionado, y concreta jurídicamente el acuerdo mediante la firma de un contrato, orden de compra o documento equivalente. Asegura el cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia, responsabilidad presupuestaria y cumplimiento de lo ofertado.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad Jurídica o Asesoría Legal (revisión del contrato)
- Unidad de Finanzas (verificación presupuestaria y registro del compromiso)
- Unidad solicitante (validación técnica del proveedor)
- Rectoría (firma y aprobación institucional del contrato)

Documentos involucrados:

- Resolución de adjudicación
- Contrato o convenio de prestación de servicios
- Orden de compra oficial (Mercado Público u otra plataforma)
- Certificación de disponibilidad presupuestaria
- Pólizas de garantía (si aplica)
- Acta de aceptación de condiciones contractuales
- Registro de contrato y proveedor

Indicadores involucrados:

- Tiempo promedio entre adjudicación y firma de contrato
- N° de adjudicaciones formalizadas sin observaciones
- % de contratos firmados dentro del plazo reglamentario
- Nivel de cumplimiento de cláusulas contractuales en etapas posteriores
- N° de controversias o incumplimientos registrados

Relación con otros procesos:

Selección de Proveedor: decisión formal que da origen a la adjudicación.

Definición de Metodología de Compras: determina el marco del proceso adjudicado.

Validación de Solicitudes de Compra y Verificación Presupuestaria: aseguran viabilidad legal y financiera.

Gestión de Compras y Abastecimiento: ejecuta y supervisa el proceso de contratación.

Gestión Jurídica: revisión y validación de las condiciones contractuales.

Gestión de Contratos: seguimiento y control posterior de las obligaciones pactadas.

Gestión Contable y Tesorería: registro del compromiso y programación de pagos.

Auditoría y Control Financiero: fiscalización de cumplimiento contractual y normativo.

Flujograma:

Resolución de adjudicación → Revisión legal del contrato → Firma del contrato por ambas partes → Emisión de orden de compra → Registro del contrato y archivo → Derivación a ejecución y seguimiento → Inicio de la relación contractual con el proveedor

6. Recepción de Bienes y Servicios

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT verifica la entrega de bienes y servicios contratados, asegurando que cumplan con las condiciones técnicas, plazos, cantidades y calidad establecidos en el contrato, orden de compra o requerimiento. La recepción implica una revisión física o funcional y genera el documento de conformidad, requisito fundamental para el pago al proveedor y para el control patrimonial.

Responsables:

- Unidad de Abastecimiento y Compras
- Unidad solicitante (responsable técnico de la recepción)
- Unidad de Finanzas (liberación del pago tras conformidad)
- Unidad de Contabilidad (registro del activo si corresponde)
- Dirección Económica y Administrativa (supervisión del cumplimiento contractual)

Documentos involucrados:

- Orden de compra o contrato
- Guía de despacho
- Acta de recepción conforme
- Informe técnico de revisión (si aplica)
- Factura del proveedor
- Registro de inventario (si es un bien físico)
- Manual de procedimientos de recepción

Indicadores involucrados:

- % de recepciones realizadas dentro de plazo
- N° de bienes o servicios no conformes detectados
- Tiempo promedio entre entrega y emisión de acta de recepción
- Nivel de cumplimiento de especificaciones técnicas
- % de pagos retenidos por incumplimientos en la recepción

Relación con otros procesos:

Adjudicación y Contratación: formaliza el vínculo que da origen a la entrega.

Gestión de Compras Públicas y Abastecimiento: supervisa y coordina la entrega.

Gestión de Contratos: seguimiento al cumplimiento de los términos del acuerdo.

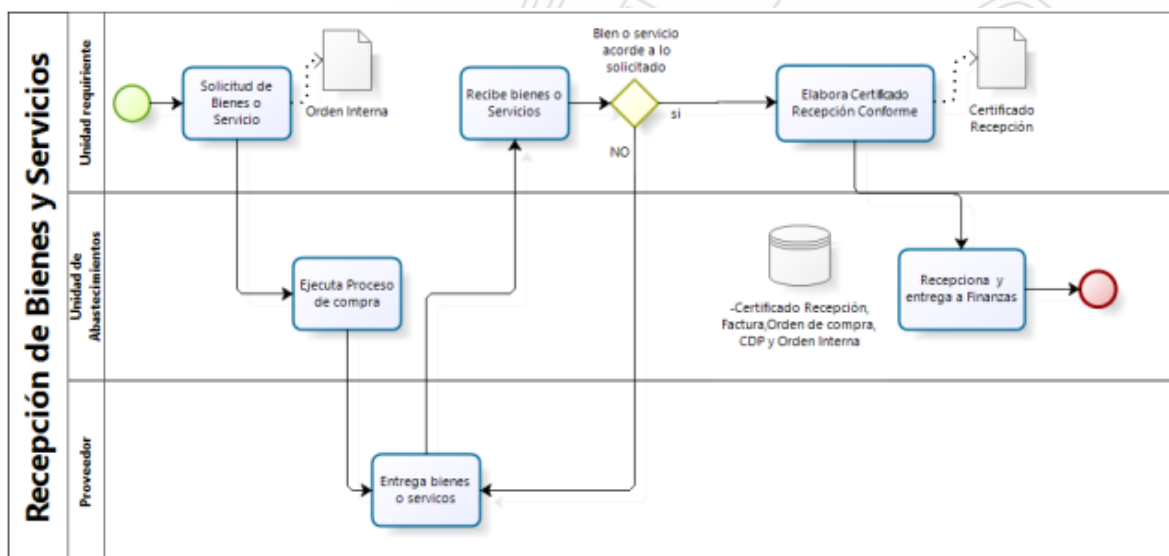
Gestión Contable y Tesorería: habilita el proceso de pago y registro contable.

Gestión de Activos y Pasivos: ingreso del bien al inventario institucional si corresponde.

Control y Auditoría Financiera: verificación del proceso de recepción y conformidad.

Control de Documentos: archivo del acta de recepción y documentos asociados.

Flujograma:



F. Gestión de Inmovilizados y Activos Fijos

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT identifica, registra, controla, valoriza, mantiene y da de baja los bienes tangibles e intangibles de carácter permanente que constituyen el patrimonio institucional, tales como edificios, mobiliario, equipos tecnológicos, vehículos y otros activos fijos. Este proceso permite asegurar el uso eficiente, la conservación del valor y la trazabilidad contable y física de los bienes institucionales.

Responsables:

- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Servicios Generales o Infraestructura
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Finanzas
- Auditoría Interna (control del inventario y procesos de baja)
- Rectoría (autorización de altas o bajas relevantes)

Documentos involucrados:

- Registro de activos fijos (libro o sistema informático)
- Facturas de adquisición
- Actas de recepción de bienes
- Informe de valorización y depreciación
- Actas de traslado, préstamo o baja de activos
- Inventario físico institucional
- Normativa contable y de administración del patrimonio público

Indicadores involucrados:

- % de activos registrados en sistema vs. físicos (concordancia)
- N° de activos depreciados o con vida útil vencida
- Tiempo promedio de actualización del inventario
- Nivel de ejecución del plan de mantenimiento de activos
- N° de observaciones por faltantes o inconsistencias en auditoría

Relación con otros procesos:

Recepción de Bienes y Servicios: ingreso formal de activos al inventario tras la recepción conforme.

Gestión de Compras y Abastecimiento: origen de la adquisición de activos.

Gestión Contable: registro de valorización, depreciación y actualización patrimonial.

Gestión de Infraestructura y Servicios Generales: uso y mantenimiento físico de los activos.

Control y Auditoría Financiera: verificación del inventario físico y documental.

Gestión de Inversiones: adquisición estratégica de activos fijos.

Gestión de Contratos: vinculación con garantías, servicios técnicos o mantenimientos.

Flujograma:

Adquisición y recepción del bien → Ingreso al registro de activos fijos → Asignación de responsable o ubicación → Mantenimiento, traslado o control de uso → Depreciación y actualización contable → Revisión periódica e inventario → Baja administrativa (si aplica) → Archivo y respaldo documental

1. Registros Contables en ERP

Descripción:

Proceso mediante el cual se ingresan, validan y consolidan en el sistema ERP (Enterprise Resource Planning) los movimientos financieros y contables derivados de las operaciones del CFT. Incluye ingresos, egresos, transferencias, ajustes, provisiones y todo evento que afecte los estados financieros institucionales. Este proceso garantiza trazabilidad, integridad de datos y generación automática de reportes contables conforme a normativa vigente.

Responsables:

- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Finanzas
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Tesorería (interacción operativa)
- Unidad de Abastecimiento y Compras (en relación con compras y compromisos)
- Auditoría Interna (revisión del cumplimiento contable)

Documentos involucrados:

- Comprobantes contables de ingresos y egresos
- Órdenes de compra y facturas
- Actas de recepción de bienes o servicios
- Nóminas de pagos y remuneraciones
- Reportes de conciliación bancaria
- Estados financieros generados por el ERP
- Manual de uso y configuración del sistema ERP

Indicadores involucrados:

- N° de transacciones contables ingresadas por período
- % de registros contables validados sin error
- Tiempo promedio de registro desde la operación financiera
- Nivel de automatización del flujo contable
- N° de observaciones por inconsistencias contables en auditoría

Relación con otros procesos:

Gestión Contable: es el núcleo del registro oficial de operaciones.

Gestión de Tesorería y Cobranzas: ingresos y pagos que deben ser reflejados en ERP.

Recepción de Bienes y Servicios: registro contable posterior a la recepción conforme.

Pago a Proveedores: reflejo contable del egreso y cumplimiento del compromiso.

Gestión de Compras y Contratos: soporte documental para compromisos contables.

Gestión de Capital de Trabajo: afecta activos y pasivos circulantes registrados.

Control y Auditoría Financiera: verificación de exactitud y trazabilidad de registros.

Elaboración de Estados Financieros: consolidación automática desde los registros ERP.

Flujograma:

Generación de la operación financiera (compra, ingreso, egreso) → Validación documental → Ingreso de la transacción en el ERP → Revisión y clasificación contable → Conciliación con otras fuentes (tesorería, bancos, inventarios) → Generación de reportes financieros → Archivo y control documental

2. Movimientos de Activos Inmovilizados

Descripción:

Proceso mediante el cual se gestiona el traslado, reasignación, préstamo temporal, mantenimiento o baja de los bienes institucionales clasificados como activos fijos o inmovilizados. Este proceso garantiza el control físico y contable del patrimonio del CFT, asegurando la trazabilidad, integridad de inventarios, y cumplimiento de las políticas internas sobre el uso, resguardo y disposición de bienes institucionales.

Responsables:

- Unidad de Servicios Generales o Infraestructura
- Unidad de Contabilidad (registro contable de movimientos y bajas)
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidades solicitantes (cuando inician traslados o solicitudes de mantenimiento)
- Auditoría Interna (verificación de inventario y documentación)
- Rectoría (aprobación de bajas definitivas o traslados relevantes)

Documentos involucrados:

- Formulario de solicitud de movimiento de activo
- Acta de traslado o préstamo de bien institucional
- Registro de activos fijos actualizado
- Informe técnico (para mantenimiento o evaluación de baja)
- Acta de devolución o baja definitiva
- Manual de activos fijos o política institucional sobre bienes inmovilizados

Indicadores involucrados:

- Nº de movimientos de activos por período
- % de activos con trazabilidad completa (registro físico y contable)
- Tiempo promedio entre solicitud y ejecución del movimiento
- Nº de bajas por obsolescencia, pérdida o daño
- % de cumplimiento del programa de revisión y actualización de inventarios

Relación con otros procesos:

Gestión de Inmovilizados y Activos Fijos: actualiza el inventario institucional tras cada movimiento.

Recepción de Bienes y Servicios: punto de ingreso inicial al inventario de activos.

Gestión Contable: refleja contablemente los traslados, depreciaciones o bajas.

Gestión de Infraestructura y Servicios Generales: responsable de ejecutar y registrar físicamente los movimientos.

Control y Auditoría Financiera: verifica que los activos existan, estén en uso y correctamente registrados.

Gestión de Compras y Abastecimiento: cuando se vincula a reposición o renovación de activos.

Control de Documentos: respaldo formal de cada cambio físico-administrativo de los activos.

Flujograma:

Recepción de solicitud de movimiento → Verificación del activo en inventario → Evaluación técnica (si aplica) → Aprobación del traslado, baja o mantenimiento → Ejecución del movimiento físico → Registro contable y documental del cambio → Actualización del inventario y archivo

3. Inventarios

Descripción:

Proceso mediante el cual el CFT lleva el control sistemático de los bienes muebles e insumos disponibles para su uso institucional, ya sea en bodega o en uso. Incluye el registro, actualización, verificación física, conciliación contable y análisis de stock de los elementos inventariables, tanto para fines administrativos, operacionales como contables. Este proceso permite asegurar el uso eficiente de los recursos, prevenir pérdidas y cumplir con requisitos de trazabilidad y auditoría.

Responsables:

- Unidad de Servicios Generales o Infraestructura (control físico)
- Unidad de Contabilidad (registro contable de bienes inventariables)
- Unidad de Abastecimiento y Compras (reposición de stock)
- Dirección Económica y Administrativa
- Auditoría Interna (revisión y control periódico)
- Jefaturas de unidad (cuando reciben asignación de bienes)

Documentos involucrados:

- Registro maestro de inventario
- Fichas de bienes o elementos inventariables
- Actas de entrega y recepción de bienes
- Informes de stock y consumos
- Resultados de inventarios físicos
- Manual de gestión de inventarios
- Normativa contable y de control patrimonial

Indicadores involucrados:

- N° de ítems con stock actualizado
- Tasa de rotación de inventario por tipo de bien
- % de coincidencia entre inventario físico y contable
- N° de inconsistencias detectadas en auditoría de inventario
- Tiempo promedio de actualización post ingreso o salida de stock

Relación con otros procesos:

Recepción de Bienes y Servicios: genera el ingreso inicial al inventario institucional.

Gestión de Inmovilizados y Activos Fijos: incluye bienes sujetos a control de inventario permanente.

Gestión de Compras y Abastecimiento: reposición y abastecimiento de stock según niveles mínimos.

Gestión Contable: refleja el valor y la existencia de inventarios en los estados financieros.

Movimientos de Activos Inmovilizados: actualización del inventario ante traslados o bajas.

Auditoría y Control Financiero: verificación física y documental de inventario.

Control de Documentos: registro y respaldo formal de entradas y salidas.

Flujograma:

Recepción e ingreso de bienes a inventario → Registro en sistema físico o digital → Entrega a usuarios o asignación a unidades → Actualización de stock tras consumo o salida → Inventario físico periódico → Conciliación contable y documental → Informe de diferencias y ajustes

4. Control de Activos

Descripción:

Proceso mediante el cual se supervisa y verifica de manera continua la existencia, ubicación, estado y uso adecuado de los activos institucionales, asegurando su correcta administración, resguardo físico, registro contable y cumplimiento normativo. Este proceso incluye la codificación, asignación, fiscalización, mantenimiento y baja de los bienes institucionales que forman parte del patrimonio del CFT.

Responsables:

- Unidad de Contabilidad
- Unidad de Servicios Generales o Infraestructura
- Unidad de Finanzas
- Dirección Económica y Administrativa
- Auditoría Interna (fiscalización del control físico y documental)
- Unidades usuarias (responsables de activos asignados)

Documentos involucrados:

- Registro de activos fijos actualizado
- Fichas de asignación y traslado de activos
- Inventario físico institucional
- Informes de mantenimiento y estado de conservación
- Actas de revisión, fiscalización o auditoría
- Resoluciones de baja o reasignación
- Normativa interna de administración de bienes

Indicadores involucrados:

- % de activos con control actualizado (registro y ubicación)
- Nº de inconsistencias entre inventario físico y registro contable
- Nº de activos en condición de obsolescencia o deterioro
- Tiempo promedio de actualización de movimientos de activos
- Nº de observaciones en auditoría por activos sin trazabilidad

Relación con otros procesos:

Gestión de Inmovilizados y Activos Fijos: control documental y contable de los bienes.

Inventarios: registro físico y verificación de existencia.

Recepción de Bienes y Servicios: ingreso inicial de activos al sistema institucional.

Movimientos de Activos Inmovilizados: seguimiento de traslados, préstamos o bajas.

Gestión Contable: reflejo de los activos en los estados financieros.

Gestión de Infraestructura y Servicios Generales: mantención y monitoreo de condiciones de uso.

Auditoría y Control Financiero: revisión periódica del cumplimiento de políticas de activos.

Control de Documentos: respaldo de todos los movimientos y cambios registrados.

Flujograma:

Ingreso del activo al sistema → Codificación y asignación → Verificación de uso y ubicación → Control periódico e inventario físico → Revisión de estado (mantenimiento o baja) → Actualización contable y documental → Informe de auditoría y archivo

G. Gestión de Tecnologías de la Información (TI)

Descripción:

Proceso orientado a planificar, implementar, mantener y optimizar los sistemas tecnológicos que dan soporte a la operación académica, administrativa y estratégica del CFT. Incluye la administración de infraestructura tecnológica (hardware y redes), plataformas de software (ERP, SIGA, LMS, entre otros), soporte técnico a usuarios, ciberseguridad, continuidad operativa y alineación de la estrategia digital con los objetivos institucionales.

Responsables:

- Unidad de Tecnologías de la Información (TI)
- Dirección Económica y Administrativa
- Proveedores externos de servicios tecnológicos (cuando aplica)
- Unidades usuarias (como solicitantes y usuarios finales)
- Rectoría (en decisiones estratégicas de inversión tecnológica)

Documentos involucrados:

- Plan de desarrollo tecnológico institucional
- Inventario de equipos tecnológicos y licencias de software
- Bitácoras de soporte técnico y tickets de atención
- Políticas de seguridad informática
- Contratos con proveedores de servicios tecnológicos
- Procedimientos de respaldo y recuperación de datos
- Manuales de uso de sistemas internos

Indicadores involucrados:

- Tiempo promedio de atención de tickets de soporte
- % de disponibilidad de sistemas críticos (ERP, SIGA, LMS, correo)
- N° de incidentes de seguridad informática registrados
- Nivel de satisfacción de usuarios con servicios TI
- N° de actualizaciones tecnológicas implementadas vs. planificadas

Relación con otros procesos:

Gestión Académica y Control de Estudiantes: soporte a plataformas académicas (LMS, SIGA).

Gestión Financiera y Contable: operación de ERP y respaldo de información financiera.

Gestión de Compras y Contrataciones: adquisiciones tecnológicas y servicios de soporte.

Gestión Documental y de la Información: digitalización, archivo y trazabilidad.

Gestión de Comunicaciones Internas y Externas: correo institucional, sitio web y redes.

Análisis Institucional: provisión de datos e integridad de fuentes de información.

Auditoría y Control: resguardo de evidencias digitales y control de acceso a información sensible.

Flujograma:

Identificación de necesidades tecnológicas → Planificación de adquisición o desarrollo → Implementación y configuración → Soporte técnico y mantenimiento → Monitoreo de disponibilidad y seguridad → Actualización y mejora continua → Evaluación de desempeño y satisfacción → Registro y respaldo documental

1. Operatividad de Infraestructura Tecnológica

Descripción:

Proceso que asegura el funcionamiento continuo, seguro y eficiente de la infraestructura tecnológica del CFT, incluyendo servidores, redes, puntos de acceso, estaciones de trabajo, equipos de comunicación y otros recursos tecnológicos. Su objetivo es garantizar que la base tecnológica institucional se mantenga disponible, actualizada y en condiciones óptimas para soportar los procesos académicos, administrativos y de soporte.

Responsables:

- Unidad de Tecnologías de la Información (TI)
- Dirección Económica y Administrativa
- Proveedores de servicios tecnológicos (si aplica)
- Unidad de Servicios Generales (en apoyo físico de infraestructura)
- Rectoría (en decisiones estratégicas de inversión o renovación)

Documentos involucrados:

- Inventario de hardware y activos tecnológicos
- Bitácora de mantenimiento y fallas técnicas
- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo
- Procedimientos de respaldo, actualización y recuperación
- Contratos de soporte técnico y garantías de equipos
- Reportes de monitoreo de red y disponibilidad de servicios
- Políticas de uso de tecnología y continuidad operativa

Indicadores involucrados:

- % de disponibilidad de infraestructura tecnológica (uptime)
- N° de fallas técnicas registradas por período
- Tiempo promedio de recuperación ante fallas críticas (MTTR)
- N° de mantenimientos preventivos ejecutados vs. Planificados
- Nivel de cumplimiento de estándares de seguridad y operatividad

Relación con otros procesos:

Gestión de Tecnologías de la Información: soporte general de sistemas y plataformas.

Gestión Académica y Control de Estudiantes: disponibilidad de plataformas de clases y evaluación.

Gestión Financiera y ERP: funcionamiento continuo del sistema contable y financiero.

Soporte Técnico a Usuarios: resolución de incidencias relacionadas con infraestructura.

Gestión de Activos y Control de Inventario: registro y mantenimiento de equipos tecnológicos.

Continuidad Operacional y Ciberseguridad: resiliencia de sistemas ante fallos o riesgos.

Auditoría y Control: validación del cumplimiento de políticas de mantenimiento y seguridad.

Flujograma:

Levantamiento de infraestructura tecnológica instalada → Monitoreo continuo de funcionamiento → Ejecución de mantenimiento preventivo → Atención a incidencias y correctivos → Actualización de hardware o software → Registro en inventario y bitácora → Evaluación de disponibilidad y desempeño

2. Gestión de Proyectos de Mejora Tecnológica

Descripción:

Proceso que planifica, coordina y controla los proyectos orientados a la mejora, actualización o implementación de nuevas tecnologías en el CFT. Su objetivo es optimizar la infraestructura tecnológica y los sistemas existentes para apoyar la innovación, eficiencia operativa y calidad de los servicios académicos y administrativos. Este proceso incluye la identificación de necesidades, definición de requerimientos, gestión de recursos, seguimiento y evaluación de resultados.

Responsables:

- Unidad de Tecnologías de la Información (TI)
- Dirección Económica y Administrativa
- Comité de Innovación Tecnológica
- Proveedores y consultores externos (según proyecto)
- Dirección Académica (en validación de requerimientos)
- Rectoría (aprobación estratégica y asignación presupuestaria)

Documentos involucrados:

- Planes de proyecto y cronogramas
- Estudio de viabilidad y análisis de riesgos
- Especificaciones técnicas y requerimientos funcionales
- Contratos y acuerdos con proveedores
- Reportes de avance y actas de reuniones
- Informes de evaluación posimplementación
- Políticas internas para gestión de proyectos tecnológicos

Indicadores involucrados:

- % de proyectos finalizados en plazo
- % de proyectos entregados dentro del presupuesto
- Nivel de satisfacción de usuarios con mejoras implementadas
- Nº de desviaciones o incidencias reportadas durante el proyecto
- Tiempo promedio de implementación desde la aprobación
- Retorno de inversión (ROI) o beneficios medibles posimplementación

Relación con otros procesos:

Operatividad de Infraestructura Tecnológica: implementación de mejoras y actualizaciones.

Gestión de Tecnologías de la Información: soporte y alineamiento con sistemas existentes.

Gestión Financiera y ERP: control presupuestario y asignación de recursos.

Gestión Académica y Control de Estudiantes: integración de nuevas soluciones tecnológicas.

Soporte Técnico a Usuarios: capacitación y soporte posimplementación.

Auditoría y Control: supervisión del cumplimiento de normativas y calidad.

Flujograma:

Identificación de necesidades y oportunidades → Elaboración del plan de proyecto → Aprobación y asignación de recursos → Ejecución y seguimiento del proyecto → Pruebas y validación de soluciones → Implementación y capacitación → Evaluación y cierre del proyecto → Informe de resultados y lecciones aprendidas

3. Gestión de Servicios de Tecnologías de Información

Descripción:

Proceso que asegura la prestación eficiente, segura y continua de los servicios tecnológicos que soportan las actividades académicas, administrativas y de soporte del CFT. Incluye la definición, implementación, monitoreo y mejora continua de los servicios de TI, garantizando que estos cumplan con los niveles de calidad y disponibilidad requeridos por la institución y sus usuarios.

Responsables:

- Unidad de Tecnologías de la Información (TI)
- Dirección Económica y Administrativa
- Usuarios finales (académicos, administrativos y estudiantes)
- Proveedores de servicios tecnológicos (cuando aplique)
- Comité de Gobernanza de TI
- Rectoría (aprobación de políticas y recursos estratégicos)

Documentos involucrados:

- Catálogo de servicios de TI
- Acuerdos de nivel de servicio (SLA)
- Manuales y procedimientos de operación y soporte
- Registros de incidentes y solicitudes de servicio
- Reportes de monitoreo y desempeño de servicios
- Políticas de seguridad y continuidad de servicios
- Planes de mejora continua y actualizaciones

Indicadores involucrados:

- % de cumplimiento de niveles de servicio (SLA)
- Tiempo promedio de respuesta y resolución de incidentes
- N° de incidentes y solicitudes atendidos por período
- Nivel de satisfacción de usuarios con los servicios prestados
- Disponibilidad y uptime de servicios críticos
- N° de mejoras implementadas en servicios tecnológicos

Relación con otros procesos:

Operatividad de Infraestructura Tecnológica: soporte para la entrega y continuidad de servicios.

Gestión de Proyectos de Mejora Tecnológica: implementación de nuevas funcionalidades o servicios.

Soporte Técnico a Usuarios: atención de incidencias y requerimientos.

Gestión Académica y Control de Estudiantes: provisión de plataformas tecnológicas para la docencia.

Gestión Financiera y ERP: servicios relacionados con sistemas administrativos y financieros.

Auditoría y Control: supervisión de cumplimiento y calidad en la prestación de servicios.

Flujograma:

Definición y actualización del catálogo de servicios → Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio → Prestación y monitoreo continuo de servicios → Recepción y gestión de incidentes y solicitudes → Análisis y reporte de desempeño → Implementación de acciones de mejora → Revisión y actualización de políticas y procedimientos

4. Gestión y Control en Soporte Técnico de Tecnologías de Información

Descripción:

Proceso encargado de la atención, diagnóstico, resolución y seguimiento de incidencias técnicas y solicitudes relacionadas con los servicios e infraestructura tecnológica del CFT. Su objetivo es brindar soporte efectivo a los usuarios, garantizando la continuidad operativa y el correcto funcionamiento de los recursos tecnológicos mediante una gestión organizada, control de calidad y mejora continua en la atención.

Responsables:

- Unidad de Tecnologías de la Información (TI) – Equipo de Soporte Técnico
- Dirección Económica y Administrativa (apoyo en recursos)
- Usuarios finales (reportantes de incidencias)
- Proveedores externos (en caso de soporte especializado)
- Comité de Gobernanza de TI (definición de políticas y estándares)

Documentos involucrados:

- Registro de incidentes y solicitudes (ticketing)
- Procedimientos y protocolos de atención y escalamiento
- Manuales técnicos y bases de conocimiento
- Reportes de tiempos de respuesta y resolución
- Informes de seguimiento y cierre de casos
- Políticas de atención y niveles de servicio (SLA)
- Planes de capacitación para equipo de soporte

Indicadores involucrados:

- Tiempo promedio de respuesta a incidencias
- Tiempo promedio de resolución de problemas (MTTR)
- % de incidencias resueltas en primer contacto
- Nº de solicitudes atendidas y cerradas por período
- Nivel de satisfacción del usuario con el soporte recibido
- Nº de casos escalados a proveedores o niveles superiores

Relación con otros procesos:

Gestión de Servicios de Tecnologías de Información: soporte operativo para garantizar niveles de servicio.

Operatividad de Infraestructura Tecnológica: resolución de fallas y mantenimiento correctivo.

Gestión de Proyectos de Mejora Tecnológica: soporte posimplementación y ajustes.

Gestión Académica y Control de Estudiantes: atención a problemas en plataformas académicas.

Auditoría y Control: revisión de cumplimiento en tiempos y calidad de atención.

Flujograma:

Recepción y registro de incidencia o solicitud → Clasificación y priorización → Diagnóstico y resolución (primer nivel) → Escalamiento si es necesario → Resolución final y cierre → Seguimiento y satisfacción del usuario → Análisis de causas y mejoras

H. Gestión de Servicios e Infraestructura

Descripción:

Proceso que coordina y asegura la operatividad, mantención y mejora continua de la infraestructura física y los servicios generales del CFT, tales como instalaciones, mobiliario, servicios básicos, limpieza, seguridad y equipamiento general. Su objetivo es garantizar condiciones adecuadas, seguras y funcionales para el desarrollo de las actividades académicas, administrativas y de soporte.

Responsables:

- Unidad de Servicios Generales
- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Prevención de Riesgos
- Proveedores externos de servicios (aseo, mantención, seguridad, etc.)
- Rectoría (aprobación estratégica de mejoras o inversiones)

Documentos involucrados:

- Inventario de infraestructura física y equipamiento
- Planes de mantención preventiva y correctiva
- Contratos de servicios generales (aseo, seguridad, etc.)
- Bitácoras de servicios y mantenciones
- Reportes de inspección y control de condiciones operativas
- Políticas de infraestructura, seguridad y sostenibilidad
- Solicitudes internas de reparación, mejora o acondicionamiento

Indicadores involucrados:

- % de cumplimiento del plan de mantención preventiva
- Nº de incidencias de infraestructura por período
- Tiempo promedio de atención a requerimientos de infraestructura
- Nivel de satisfacción de usuarios con los servicios generales
- % de disponibilidad operativa de instalaciones críticas
- Cumplimiento de normativas de seguridad y prevención

Relación con otros procesos:

Operatividad de Infraestructura Tecnológica: adecuación de espacios y soporte físico para equipos.

Gestión de Proyectos de Mejora Tecnológica: adecuaciones físicas para nuevas instalaciones.

Gestión Académica y Control de Estudiantes: mantención de salas, laboratorios y espacios comunes.

Continuidad Operacional y Prevención de Riesgos: infraestructura segura y operativa ante emergencias.

Gestión Financiera y Presupuestaria: planificación y control de gastos asociados a infraestructura.

Auditoría y Control: verificación de condiciones, contratos y cumplimiento normativo.

Flujograma:

Levantamiento de condiciones de infraestructura y servicios → Planificación de mantenciones y mejoras → Coordinación con proveedores y equipos internos → Ejecución de servicios y mantenciones → Registro en bitácoras e inventarios → Supervisión y control de calidad → Evaluación de desempeño y satisfacción

1. Administración de Contratos

Descripción:

Proceso que gestiona la elaboración, seguimiento, cumplimiento y control de los contratos suscritos entre el CFT y proveedores externos, asegurando el marco legal, técnico, financiero y operativo para la adquisición de bienes y servicios. Su objetivo es garantizar la correcta ejecución de los compromisos contractuales, resguardando los intereses institucionales y promoviendo la eficiencia en la gestión de recursos.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Unidad de Abastecimiento o Compras
- Asesoría Jurídica (si aplica)
- Unidades solicitantes (usuarios internos responsables del contrato)
- Proveedores contratados
- Rectoría (firma y validación de contratos estratégicos)

Documentos involucrados:

- Contratos y convenios vigentes
- Bases administrativas y técnicas de licitaciones o compras
- Actas de adjudicación y resoluciones de contratación
- Informes de evaluación de cumplimiento contractual
- Bitácoras de seguimiento de ejecución y pagos
- Políticas y normativas internas de contratación
- Documentación legal y técnica relacionada con la prestación de servicios

Indicadores involucrados:

- N° de contratos vigentes gestionados por período
- % de cumplimiento de condiciones contractuales
- Tiempo promedio de formalización de contratos desde adjudicación
- N° de contratos con observaciones o incidencias detectadas
- Nivel de satisfacción de usuarios con la ejecución contractual
- % de contratos auditados o revisados formalmente

Relación con otros procesos:

Gestión Financiera y Presupuestaria: planificación y control de pagos contractuales.

Gestión de Servicios e Infraestructura: contratos de servicios generales y mantención.

Gestión de Proyectos de Mejora Tecnológica: contratos con proveedores tecnológicos.

Operatividad de Infraestructura Tecnológica: contratos de soporte y garantías de equipos.

Auditoría y Control: revisión de cumplimiento y legalidad de contratos.

Abastecimiento y Compras: proceso previo de adquisición y licitación.

Flujograma:

Solicitud de contratación por unidad interna → Elaboración de bases y términos → Proceso de selección y adjudicación → Redacción y validación del contrato → Firma y formalización → Seguimiento de ejecución y cumplimiento → Registro de avances y pagos → Cierre o renovación contractual → Evaluación de desempeño del proveedor

2. Mantenimiento de Infraestructura

Descripción:

Proceso que planifica, ejecuta y controla las actividades de mantenimiento preventiva y correctiva de la infraestructura física del CFT, incluyendo edificios, instalaciones eléctricas, sanitarias, mobiliario, y otros elementos estructurales. Su objetivo es preservar las condiciones óptimas de funcionalidad, seguridad y habitabilidad de los espacios institucionales, asegurando la continuidad de las operaciones académicas y administrativas.

Responsables:

- Unidad de Servicios Generales
- Dirección Económica y Administrativa
- Proveedores externos de mantención especializada
- Unidad de Prevención de Riesgos (en aspectos de seguridad)
- Rectoría (en decisiones de inversión y mejoras mayores)

Documentos involucrados:

- Plan de mantención preventiva anual
- Solicitudes internas de mantención correctiva
- Bitácoras de intervención y reparaciones
- Informes técnicos de diagnóstico y seguimiento
- Contratos de servicios de mantención
- Reportes de inspección periódica
- Normativas de seguridad y habitabilidad

Indicadores involucrados:

- % de mantenciones preventivas ejecutadas según planificación
- Nº de incidencias correctivas atendidas por período
- Tiempo promedio de respuesta a solicitudes internas
- Nivel de satisfacción de usuarios con las condiciones de infraestructura
- Costo mensual/anual de mantención versus presupuesto asignado
- Cumplimiento de normativas de infraestructura y seguridad

Relación con otros procesos:

Gestión de Servicios e Infraestructura: alineación con necesidades generales del campus.

Administración de Contratos: ejecución de contratos con proveedores de mantención.

Continuidad Operacional y Prevención de Riesgos: condiciones seguras y operativas.

Gestión Académica y Control de Estudiantes: mantención de salas y espacios educativos.

Gestión Financiera y Presupuestaria: planificación y control de recursos para mantención.

Auditoría y Control: supervisión de cumplimiento normativo y contractual.

Flujograma:

Elaboración del plan anual de mantención preventiva → Inspección periódica de infraestructura → Ejecución de mantenciones preventivas programadas → Recepción y atención de solicitudes correctivas → Evaluación técnica y ejecución de reparaciones → Registro en bitácoras y reportes → Revisión de cumplimiento y mejoras

3. Desarrollo Proyecto Edificio CFT

Descripción:

Proceso que contempla la planificación, diseño, gestión y ejecución de un proyecto de infraestructura mayor destinado a la construcción o ampliación de un edificio institucional del CFT. Incluye la coordinación técnica, financiera, administrativa y normativa para asegurar que el proyecto cumpla con los objetivos estratégicos de crecimiento, funcionalidad, sostenibilidad y cumplimiento regulatorio. Su finalidad es dotar al CFT de instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas.

Responsables:

- Dirección Económica y Administrativa
- Rectoría (liderazgo estratégico y toma de decisiones)
- Unidad de Servicios Generales
- Equipo técnico del proyecto (arquitectos, ingenieros, consultores)
- Entidades públicas o privadas que financien o regulen el proyecto
- Proveedores y empresas constructoras adjudicadas

Documentos involucrados:

- Estudio de factibilidad técnica, económica y ambiental
- Proyecto arquitectónico y especialidades técnicas
- Permisos municipales y resoluciones sectoriales
- Licitaciones, contratos y bases técnicas de construcción
- Cronograma y presupuesto del proyecto
- Actas de reuniones de obra y supervisión técnica
- Informes de avance físico y financiero
- Certificados de recepción municipal y cumplimiento normativo

Indicadores involucrados:

- % de avance físico del proyecto según cronograma
- % de ejecución presupuestaria del proyecto
- Nº de observaciones técnicas y su resolución
- Tiempo total de ejecución versus lo planificado

- Nivel de cumplimiento de normas de construcción, accesibilidad y sostenibilidad
- Nivel de satisfacción con la infraestructura entregada (usuarios finales)

Relación con otros procesos:

Administración de Contratos: gestión de contratos de diseño, construcción y supervisión.

Gestión de Servicios e Infraestructura: alineación con necesidades operativas y funcionales.

Mantenimiento de Infraestructura: diseño que facilite el mantenimiento posterior.

Gestión Financiera y Presupuestaria: planificación, ejecución y control de recursos asignados.

Auditoría y Control: fiscalización del cumplimiento legal, técnico y financiero del proyecto.

Planificación Estratégica Institucional: alineamiento con metas de expansión y cobertura.

Flujograma:

Identificación de necesidad de infraestructura → Estudio de factibilidad y definición del proyecto → Diseño arquitectónico y técnico → Obtención de permisos y aprobación presupuestaria → Licitación y contratación de obras → Ejecución y supervisión de construcción → Entrega de edificio y recepción final → Evaluación posobra y cierre del proyecto