	Norma	: Resolución de Rectoría
	Encabezado	: Aprueba Procedimiento para la Gestión de la Información Institucional y Desarrollo de Análisis Estratégicos de la Universidad Católica del Maule
	Dictación	: 11 ENE 2024

00003 / 2024

VISTOS:

- 1°. Lo solicitado por la Directora de la Dirección General de Aseguramiento de la Calidad Institucional, Sra. Jeannette Blásquez Galaz, a través de correo electrónico de fecha 27 de diciembre de 2023.
- 2°. El Acta de Sesión Extraordinaria N°2/2023 del Comité de Calidad Gestión Estratégica y Recursos Institucionales de 14 de diciembre.
- 3°. Las facultades que me confiere el Artículo 36° de los Estatutos Generales de la Universidad Católica del Maule.

RESUELVE:

Artículo Único. Apruébese, a contar de la fecha de la presente resolución, el "Procedimiento para la Gestión de la Información Institucional y Desarrollo de Análisis Estratégicos de la Universidad Católica del Maule", contenida en el documento anexo, que se entiende para todos los efectos, formar parte integrante de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE y PUBLÍQUESE.
TALCA,

11 ENE 2024



CLAUDIO ROJAS MIÑO
Rector



MYRIAM DÍAZ YÁÑEZ
Secretaría General



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Cargo	Jefe de Análisis de Institucional	Director de Planificación y Desarrollo Universitario, Directora de Gestión de Personas, Director de Control y Gestión de Riesgos, Director de Gestión Interna de la Calidad, Jefa de Departamento Jurídico	Comité de Calidad de Gestión Estratégica y Recursos Institucionales
Fecha:	01-05-2023	11-10-2023	14-11-2023

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3.	ALCANCE	4
4.	RESPONSABLES Y PARTICIPANTES.....	4
5.	REFERENCIAS	4
6.	DEFINICIONES	4
7.	CONSIDERACIONES	5
8.	FLUJOGRAMA	6
9.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	9
10.	RIESGOS/OPORTUNIDADES DEL PROCEDIMIENTO	12
11.	REGISTROS	13
12.	HISTORICO DE REVISIONES	14
13.	ANEXOS.....	15
13.1	ANEXO N°1: Ficha de rectificación: Proceso de carga a ente externo	15
13.2	ANEXO N°2: Ficha de Solicitud para Datos Institucionales: Proceso permanente de carga a ente externo	16
13.3	ANEXO N°3: Ficha de Solicitud para Datos Institucionales: Procesos emergentes unidades internas y/o externas.....	17
13.4	ANEXO N°4: Encuesta de Satisfacción “Solicitud de Datos Institucionales”	18

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS	Código: P-DIR-GI-0003-001	
		Versión: 1	Página 3 de 18
Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario		Folio: 0000003	

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario¹ (DPDU), a través del Departamento de Análisis Institucional de la Universidad Católica del Maule, tiene dentro sus objetivos, generar información oficial y oportuna para dar respuesta a los requerimientos de las unidades internas y externas a la institución. En consecuencia, con el propósito de integrar la información para los procesos de toma de decisiones a nivel estratégico y táctico en la Universidad, el siguiente procedimiento establece orientaciones para la gestión oportuna de requerimientos institucionales de información, para destinatarios tanto internos como externos.

2. OBJETIVO

Gestionar las solicitudes de información institucional permanentes y emergentes, velando por la correcta planificación, procesamiento y análisis, dirigidas a las unidades internas y externas de la universidad.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Planificar las solicitudes de información permanentes y emergentes, como también determinar la temporalidad y responsabilidades de las solicitudes con las diferentes unidades internas y externas.
- Procesar oportunamente las solicitudes de información permanentes y emergentes, velando por la recepción, actualización y distribución de la información institucional reportando a organismos externos como el Servicio de Información de Educación Superior (SIES - ACCESO), el Consejo Nacional de Educación (CNED - INDICES), el Consejo de Rectores de Chile (CRUCH), diversos rankings, Instituto Nacional de Estadística (INE), revistas, periódicos de circulación nacional e internacional y otras instancias externas, y unidades internas de la Universidad tales como: Vicerrectorías, Direcciones de Rectoría, Direcciones administrativas y unidades académicas, entre otras.
- Analizar y entregar información institucional a unidades externas e internas de la UCM, desarrollando instancias de mejora continua y estudios que apoyen y contribuyan la toma de decisiones basada en evidencias.

¹ Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU) DR.127.2019: La Dirección tiene como objetivo proveer información y estudios de análisis para la planificación, la toma de decisiones y la formulación de políticas; así como coordinar la formulación y actualización del Plan de Desarrollo Estratégico de la Institución y colaborar a la formulación, seguimiento y supervisión del logro de objetivos de proyectos que se enmarquen dentro de este plan.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS	Código: P-DIR-GI-0003-001	
		Versión: 1	Página 4 de 18
Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario		Folio: 0000004	

3. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las unidades académicas y administrativas de la universidad y entidades externas que solicitan y requieren información institucional que le corresponde sistematizar y coordinar a la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU). El siguiente procedimiento aplica desde la etapa de planificación, procesamiento hasta la de análisis y entrega de la información.

4. RESPONSABLES Y PARTICIPANTES

- Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario.
- Departamento de Análisis Institucional
- Unidades internas académicas y administrativas.
- Unidades Externas.

5. REFERENCIAS

- Proyecto Educativo Institucional (PEI) vigente.
- Plan de Desarrollo Estratégico Institucional vigente.
- Ley N° 21.091, Sobre Educación Superior, Ministerio de Educación.
- Ley N° 19.628, Sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal.
- Guía para la evaluación externa de Universidades, Comisión Nacional de Acreditación (CNA) 2023.

6. DEFINICIONES

- Oficio:** Documento emitido por un órgano de la administración del Estado a través del cual emite una declaración, efectúa un requerimiento o deja constancia de una situación, en el ejercicio de sus competencias.
- Proceso de carga a ente externo:** Es el levantamiento, procesamiento, consolidación, validación y envío de la información institucional oficial que realiza el Departamento de Análisis Institucional de la DPDU con y para organismos externos, estableciendo una relación operativa con instancias como el Servicio de Información de Educación Superior (SIES), el Consejo Nacional de Educación (CNED), entre otros.
- Solicitudes permanentes:** Solicitudes de información que realiza la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU) dirigidas a las unidades académicas y administrativas de nuestra universidad, con el propósito de cumplir su función de responsable, mediador y validador de la información institucional oficial. Esta información se solicita para responder a organismos externos tales como el Servicio de Información de Educación Superior (SIES), Consejo Nacional de Educación (CNED), Rankings, Instituto Nacional de Estadística (INE),

 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL MAULE	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS	Código: P-DIR-GI-0003-001	
		Versión: 1	Página 5 de 18
Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario		Folio: 0000005	

- Consejo de Rectores de Chile (CRUCH), Comisión Nacional de Acreditación (CNA), revistas, periódicos de circulación nacional e internacional y otros organismos externos.
- iv. **Solicitudes emergentes:** Solicitudes de información provenientes de unidades académicas y administrativas internas de la universidad, como también de organismos externos, hacia la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU), y que se realizan en diferentes momentos del año, dependiendo de la necesidad que requiera la unidad emisora.
 - v. **Rectificación:** Proceso de corrección y/o modificación de un dato o un conjunto de datos (información) que ha sido enviado con anterioridad. La rectificación puede ser solicitada por la unidad solicitante (unidades externas), por la unidad interna UCM receptora de la solicitud o por la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario, bajo situaciones excepcionales.
 - vi. **Unidades Internas:** Se refiere a todas las unidades organizativas funcionales en los distintos niveles jerárquicos, tanto académicas como administrativas, que son parte de la institución.
 - vii. **Unidades Externas:** Hace referencia a contrapartes, personas, organizaciones o representantes que no forman parte de institución.
 - viii. **Volátil:** Que cambia o varía con facilidad y de forma poco previsible (RAE).

7. CONSIDERACIONES

Para dar cumplimiento al procedimiento es necesario que se den una serie de condiciones y consideraciones, estas deben ser descritas como se muestra a continuación.

- I) Todas las unidades administrativas y/o académicas de la universidad que colaboren con información para algún proceso de carga a ente externo (solicitudes de información permanentes) serán informadas por medio de dos instancias. La primera corresponde al “Calendario de Solicitudes de Información para la Gestión de Información Estratégica” el que será informado a las unidades la primera semana de enero (se indica unidades responsables de cada solicitud permanente y plazos). Así mismo, la segunda instancia, corresponde a una notificación vía correo a la unidad colaboradora al momento de que el organismo externo de inicio el proceso de carga.
- II) Todas las unidades administrativas y académicas de la universidad son responsables de asegurar los datos institucionales que desarrollen a nivel transaccional y volátil, siendo las encargadas de gestionar, mantener, actualizar y entregar estos datos a la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU), en diferentes momentos del año, de acuerdo a la calendarización institucional anual, siendo éstas relevantes para los diversos requerimientos permanentes y emergentes que se desarrollan a nivel institucional.
- III) Todas las unidades académicas y administrativas que sean responsables en diverso grado de un proceso de carga a ente externo de la Universidad, relacionadas con el Ministerio de Educación y/o similares, deben asegurar que la información entregada esté completa y sea coherente, confiable y accesible, respondiendo a los parámetros entregados por la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU).

 UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS	Código: P-DIR-GI-0003-001	
		Versión: 1	Página 6 de 18
Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario		Folio: 0000006	

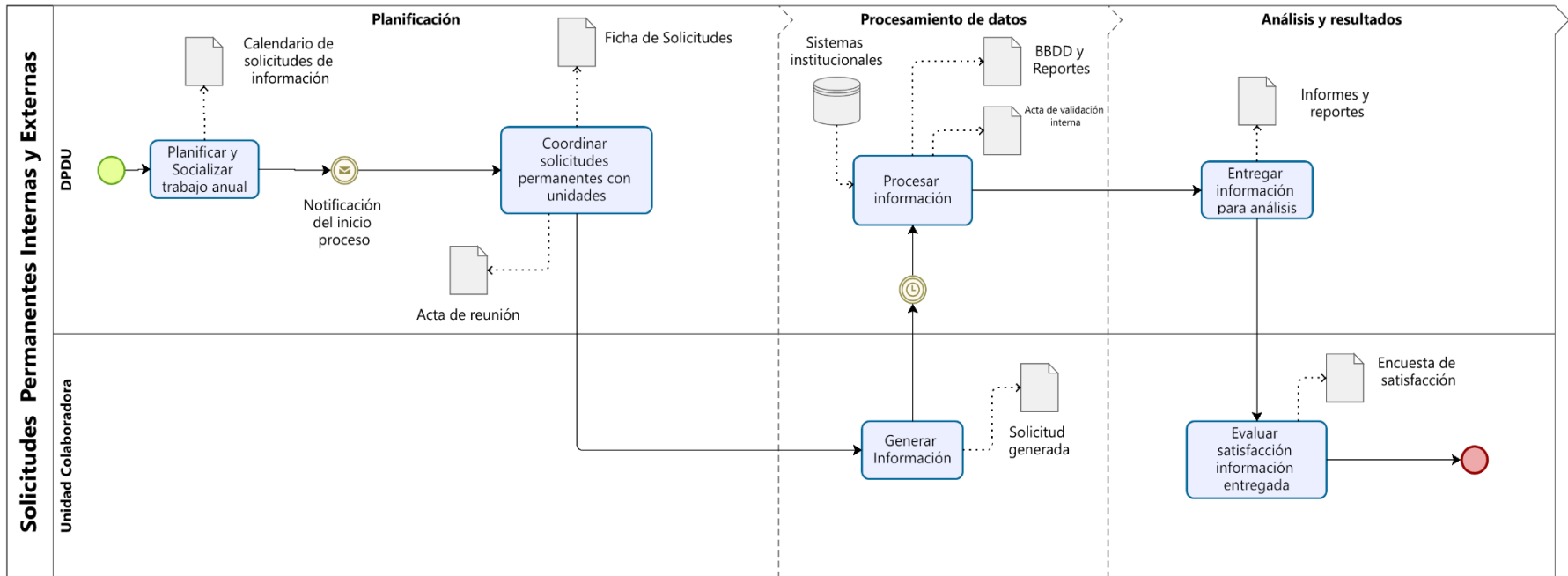
- IV) La Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU) apoyará durante todo el proceso a las unidades administrativas y académicas que realicen una solicitud o que participen en algún proceso de carga para entes externos de la Universidad. Este apoyo consta de reuniones sistemáticas tanto en las etapas de planificación, seguimiento y análisis. Lo anterior, puede ser visto en mayor detalle en los flujogramas de solicitudes de permanentes y emergentes (Ítem 8).
- V) Respecto al proceso de corrección y/o modificación de un dato o un conjunto de datos (información) que ha sido trabajado en las solicitudes permanentes con unidades Internas y/o externas, se considerará el proceso de rectificación que puede ser solicitada por la unidad solicitante (organismo externo), por la unidad interna UCM receptora de la solicitud (jefatura, directores(as), vicerrectores(as) o Rector), y por la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU), bajo situaciones excepcionales.
- VI) En caso de existir diferencias, modificaciones o errores que la unidad, la DPDU o el ente externo identifique, se deberán presentar de la siguiente manera:
1. **En el caso que la rectificación sea de la unidad interna** deberá informar de manera inmediata a la DPDU, vía correo indicando el motivo: “Rectificación”. Esta rectificación deberá ser notificada 4 días hábiles antes de la carga y será evaluada preliminarmente por la DPDU de acuerdo al grado de cambios implicados. La rectificación se notificará por medio de la ficha “Rectificación” (Ver anexo 1) la que estará habilitada en la plataforma virtual. En el caso que la rectificación sea considerada, esta será notificada a través de un correo.
 2. **En el caso que la rectificación sea de la DPDU hacia la unidad interna**, se enviará un correo con un archivo indicando los campos que se deben corregir.
 3. **En el caso que la rectificación o validación sea del ente externo hacia la contraparte institucional**, se considerarán las indicaciones y protocolos que el organismo externo estime pertinente.

8. FLUJOGRAMA

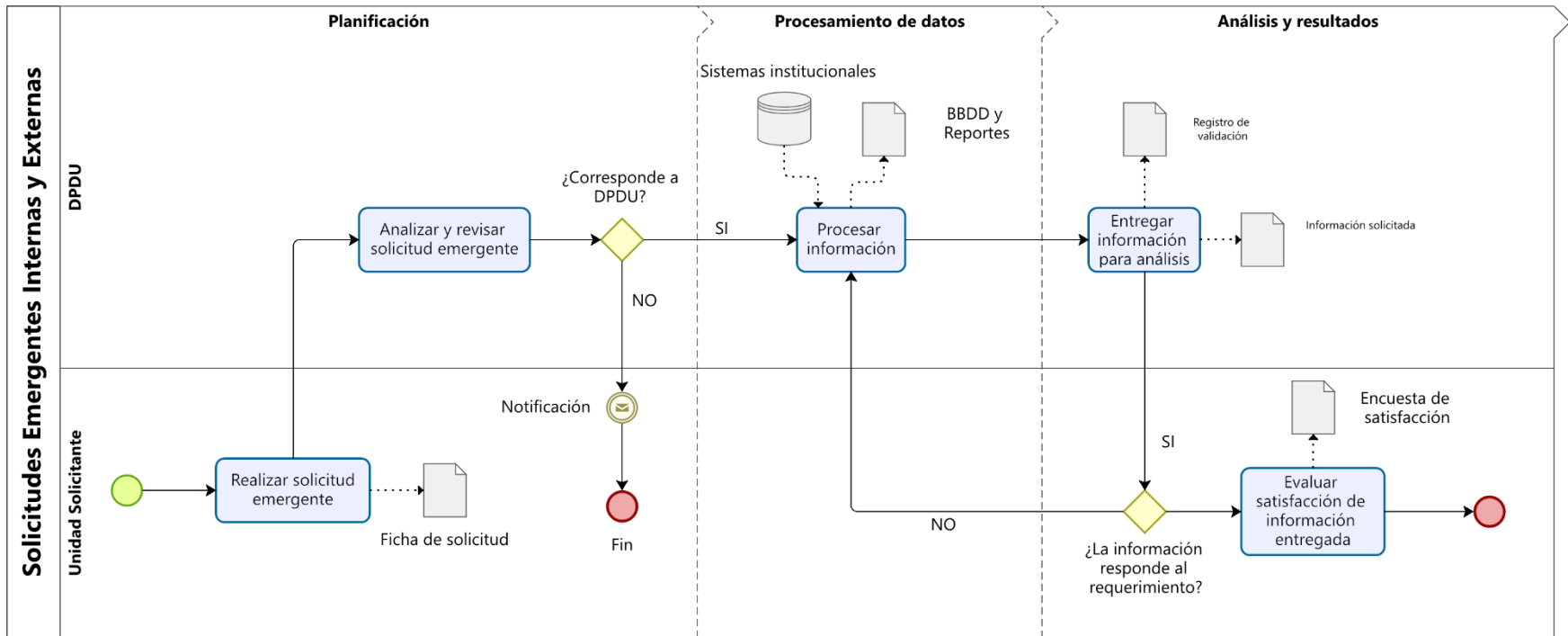
A continuación, se presentan dos flujogramas correspondientes a las solicitudes permanentes y emergentes. El primer diagrama (diagrama 1) corresponde a las solicitudes permanentes que se caracterizan por ser requerimientos que realiza la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU) dirigidos a unidades internas y externas de la Universidad, con el objetivo de mediar y responder a organismos externos tales como el Servicio de Información de Educación Superior (SIES), el Consejo Nacional de Educación (CNED), Rankings, Instituto Nacional de Estadística (INE), el Consejo de Rectores de Chile (CRUCH), revistas, periódicos de circulación nacional e internacional y otros organismos externos.

Por otro lado, el segundo diagrama (diagrama 2), corresponde a las solicitudes emergentes, las que se caracterizan por ser requerimientos provenientes de unidades académicas y administrativas de la universidad, como también de organismo externos, hacia la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario (DPDU), y que se realizan en diferentes momentos del año, dependiendo de la necesidad que requiera la unidad emisora.

1. Diagrama 1: Solicitudes permanentes con Unidades Internas y Externas.



2. Diagrama 2: Solicitudes emergentes con Unidades Internas y Externas.



9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Descripción diagrama 1 para solicitudes permanentes con unidades internas y externas:

Actividad	Descripción
1. Planificar y socializar el trabajo anual <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional)</i>	<p>Al inicio de cada año (enero) el Departamento de Análisis Institucional planificará y conducirá los requerimientos institucionales con y para entes externos. Asimismo, envía a las unidades internas encargadas de entregar información institucional durante el año, un calendario de solicitudes institucionales, indicando fechas estimadas de solicitud de información, nombre de la carga a ente externo, unidades involucradas, entre otros.</p> <p>Al recibir el oficio correspondiente, se notificará a las unidades colaboradoras la apertura del proceso de carga donde se indicarán las fechas y acuerdos previos.</p>
2. Coordinar solicitudes permanentes con unidades <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional)</i>	<p>La DPDU por medio de su Departamento de Análisis Institucional, coordinará los parámetros y tiempos establecidos por las entidades externas. Esta planificación se verá plasmada en la "Ficha de Solicitud para Datos Institucionales: Proceso permanente de carga a ente externo" (Ver anexo 2), que será enviada y se realizará seguimiento a las unidades participantes de algún proceso o carga de información.</p> <p>Esta coordinación será dirigida por el Departamento de Análisis Institucional a través de reuniones que permitan resolver cada una de las interrogantes que se puedan presentar, quedando un acta como evidencia de esta instancia de apoyo y validación.</p> <p>Al final de la reunión se les hará llegar un link a las unidades con acceso a la plataforma virtual, la cual tendrá el objetivo de mediar y almacenar la información a generar para la solicitud.</p>
3. Generar Información <i>(Unidad Colaboradora)</i>	<p>La unidad colaboradora generará la información solicitada y la almacenará en una plataforma virtual dispuesta por la DPDU.</p> <p>Para la generación de información es importante respetar el plazo, formato y productos establecidos previamente en la "Ficha de Solicitud para Datos Institucionales: Proceso permanente de carga a ente externo" (Ver anexo 2).</p> <p>En algunos aspectos puntuales, se solicitará el envío de información adicional a la solicitada inicialmente, de acuerdo a requerimientos necesarios para la carga a ente externo.</p> <p>Es necesario respaldar todos los archivos originales sin modificar que se trabajaron en la solicitud en la plataforma virtual dispuesta por la DPDU, lo anterior, con el objetivo de resguardar los formatos de entrega y feedback del equipo que envía la solicitud, y para ser utilizados en procesos posteriores relacionados para la DPDU.</p> <p>Es importante que la jefatura responsable de la unidad colaboradora valide la información generada vía correo al jefe de Análisis Institucional.</p>

4. Procesar Información <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional / Unidad Colaboradora)</i>	<p>El procesamiento de información se caracteriza por el trabajo que realiza el Departamento de Análisis Institucional con la unidad colaboradora con el fin de recepcionar, verificar, analizar y asegurar la información generada de acuerdo a las particularidades de cada solicitud y plazos definidos.</p> <p>Para lo anterior se revisa que la información esté completa y bajo la estructura previamente solicitada², comunicando a la unidad colaboradora los ajustes u observaciones que se presenten y se deban realizar.</p> <p>Es necesario que la jefatura responsable de la unidad interna colaboradora valide vía correo la información que será enviada al jefe del Departamento de Análisis Institucional.</p>
5. Entregar Información para Análisis <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional)</i>	<p>El Departamento de Análisis Institucional entregará la información a las contrapartes externas respectivas en el plazo y de la forma establecidas por las entidades externas (DEMRE, SIES, etc).</p>
6. Evaluar satisfacción Información Entregada <i>(Unidad colaboradora)</i>	<p>El Departamento de Análisis Institucional envía una “encuesta de satisfacción” (Ver anexo 4) a las unidades colaboradoras internas y, además, el cual hace un análisis del proceso, pudiendo retroalimentar con aprendizajes y recomendaciones.</p>

2. Descripción diagrama 2 para solicitudes emergentes con unidades internas y externas³:

Actividad	Descripción
1. Realizar solicitud emergente <i>(Unidad Solicitante)</i>	<p>La unidad que requiera de alguna información institucional emergente debe formalizar su requerimiento completando la “Ficha de Solicitud para Datos Institucionales: Procesos emergentes unidades internas y/o externas” (Ver anexo 3), esta ficha tiene la finalidad de registrar los datos descriptivos y de caracterización de la solicitud.</p>

² Si la información viene incompleta o no acorde a la estructura solicitada se enviará una alerta por correo a la jefatura encargada.

³ Algunos ejemplos de requerimientos que son altamente solicitados:

- Informes de prospección.
- Datos específicos ligados a progresión académica.
- Formulario B (CNA).
- Visita par evaluador (CNA).
- Ficha Institucional.
- Formularios de acreditación.
- Entre otros.

<p>2. Analizar y revisar solicitud emergente <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional)</i></p>	<p>El Departamento de Análisis Institucional analiza, evalúa y revisa el requerimiento, entregando una respuesta vía correo (Se consideran 3 días hábiles como máximo de respuesta), pudiendo solicitar mayor información de ser necesario y entregando una retroalimentación en cuanto al tiempo asociado a la entrega.</p>
<p>3. ¿Corresponde a DPDU? <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional)</i></p>	<p>En el caso de que la solicitud emergente sea pertinente al alcance de la información generada por la DPDU, el departamento de análisis institucional comenzará a procesar la información para su posterior entrega.</p> <p>Si la solicitud no es pertinente a la información que gestiona la DPDU, el departamento de análisis institucional notificará a la unidad solicitante y orientará indicando a qué unidad deberá realizar su solicitud y no se hará responsable de ésta.</p>
<p>4. Procesar información <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional)</i></p>	<p>El Departamento de Análisis Institucional, procesa la información solicitada, entregando un link vinculado a una plataforma virtual, en la que se almacenará la información solicitada.</p> <p>Es importante señalar que la DPDU puede indicar a la unidad solicitante que se encuentra en un proceso de carga con ente externo o respondiendo solicitudes de la Rectoría o CNA, lo cual podría afectar en algún grado la temporalidad propuesta inicialmente. Dicha situación será notificada a la unidad solicitante en el análisis del requerimiento.</p>
<p>5. Entregar información para análisis <i>(Jefe Departamento de Análisis Institucional)</i></p>	<p>El Departamento de Análisis Institucional, entregará la información a la unidad solicitante para ser analizada y procesada.</p> <p>La validación de la entrega se verificará mediante un correo por la jefatura del Departamento de Análisis Institucional y la jefatura de la contraparte solicitante. Esta acción es obligatoria y tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para realizarla. Si la información entregada no es validada en el plazo estimado, se dará una alerta a la jefatura contraparte.</p>
<p>6. ¿La información responde al requerimiento? <i>(Unidad Solicitante)</i></p>	<p>Una vez entregada la información a la unidad solicitante y validada su recepción, dicha unidad deberá confirmar si la información entregada por la DPDU responde al requerimiento, si responde al requerimiento se evaluará la satisfacción de la información entregada.</p> <p>Si la información entregada no cumple con el requerimiento solicitado, la DPDU volverá a procesar la solicitud considerando las necesidades y tiempos de respuesta de la contraparte solicitante.</p>
<p>7. Evaluar satisfacción de la información entregada <i>(Unidad Solicitante)</i></p>	<p>El Departamento de Análisis Institucional hará llegar a la unidad solicitante una “encuesta de satisfacción” (Ver anexo 4) que permita evaluar la entrega de la información solicitada. Lo anterior retroalimentará con aprendizajes y recomendaciones para futuras solicitudes.</p>

10. RIESGOS/OPORTUNIDADES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se listan las potenciales actividades que podrían alterar el curso normal del procedimiento, ya sea de forma positiva o negativa, afectando el cumplimiento del objetivo del procedimiento.

Oportunidades

N°	Oportunidades	Potencial efecto
1	Fomentar el trabajo colaborativo entre unidades participantes.	Mantener una comunicación fluida que permita retroalimentar dudas o consultas entre la unidad que emite y la que recibe la solicitud.
2	Mejorar la gestión de las solicitudes permanentes o emergentes por medio del uso de plataformas virtuales.	Fortalecer la gestión de los datos institucionales por medio de sistemas que alberguen y mantengan una comunicación sistemática entre unidades.
3	Desarrollar nuevos datos que contribuya a la generación de indicadores y/o información que no estaban previamente considerados ampliando el conocimiento institucional.	Fortalecer la gestión de los datos institucionales.

Riesgos

N°	Riesgos	Potencial efecto
1	Alta demanda de requerimientos de nivel central o de entes externos.	La demanda imprevista de requerimientos de nivel central o de los entes externos puede afectar la temporalidad de las solicitudes y generar incumplimientos institucionales.
2	Envío de formulario incompleto.	Demora en el flujo de la solicitud poniendo en riesgo la comunicación efectiva y oportuna de la información.
3	Envío de información fuera del plazo establecido.	Poner en riesgo el proceso de carga a ente externo, pudiendo tener una multa, afectar beneficios adjudicados institucionalmente, los procesos de acreditación institucional, entre otros.

4	Ausencia o no respuesta de la solicitud frente a eventos laborales y personales significativos.	La no distribución oportuna de la solicitud por motivos de fuerza mayor puede ser grave, debido a que pone en riesgo el cumplimiento de la carga para entes externos, teniendo consecuencias tales como multas, afectación de beneficios adjudicados, acreditación institucional, entre otros.
5	Procesos nuevos de entes externos fuera del calendario previamente establecido.	Menor holgura para trabajar los procesos debido a los nuevos ajustes que va a tener el calendario.
6	Cambio de personal en puestos claves que participan en cargas con entes externos.	Demora en el flujo de la solicitud poniendo en riesgo la carga para entes externos.
7	Dificultad en la entrega de los datos por parte de las unidades a cargo de los sistemas institucionales.	Demora en el flujo de la solicitud poniendo en riesgo la carga para entes externos.
8	Feridos, receso universitario, actividades extraprogramáticas, reducción de jornada laboral entre otros.	Se disminuyen los tiempos para responder oportunamente a los requerimientos del proceso de carga para entes externos.
9	Solicitud de información que no se haya registrado anteriormente o que no exista.	Se vuelve un inconveniente en el levantamiento de información y aumentan los plazos de respuesta.

11. REGISTROS

Identificación	Almacenamiento y Protección	Recuperación y Acceso	Tiempo de Retención	Disposición Final
Calendario de Solicitudes de información	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Ficha de solicitudes (Proceso solicitud permanente)	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Acta de reunión	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Solicitud generada	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA

BBDD y Reportes	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Acta de validación interna	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Informes y reportes	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Encuesta de satisfacción (Proceso solicitud permanente)	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Ficha de solicitud (Proceso solicitudes emergentes)	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
BBDD y Reportes	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Registro de validación	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Información solicitada	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA
Encuesta de satisfacción (Proceso solicitudes emergentes)	DPDU	DIGITAL	PERMANENTE	NO APLICA

12. HISTORICO DE REVISIONES

Versión	Fecha	Identificación de la modificación
1	14-11-2023	Aprobado por Comité de Calidad de Gestión Estratégica y Recursos Institucionales

13. ANEXOS

13.1 ANEXO N°1: Ficha de rectificación: Proceso de carga a ente externo

Ficha de rectificación

Proceso de carga ente externo

Nota: Favor llenar cada una de las celdas propuestas y enviar la ficha al Departamento de Análisis Institucional al correo analisis.institucional@ucm.cl.

1. Caracterización de la Unidad rectificadora:

Nombre jefatura y/o encargado del proceso:	
Correo del encargado:	
Unidad participante:	
Fecha de rectificación:	

2. Descripción de la Rectificación:

Descripción breve de la rectificación:	
Motivo de la rectificación:	
Campos a modificar:	
Cantidad de registros modificados:	
Comentarios u otros:	
Archivos adjuntos:	

Importante: No olvidar cargar los archivos originales sin modificar que utilizó para trabajar la solicitud. Además, enviar archivo completo marcando los valores modificados con el fin de mantener la integridad de los datos.

En caso de que el tipo de archivo cargado no corresponda a lo admitido por el formulario, enviar archivos adjuntos al correo analisis.institucional@ucm.cl con el nombre de la solicitud.

 UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS	Código: P-DIR-GI-0003-001	
		Versión: 1	Página 16 de 18
Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario		Folio: 0000016	

13.2 ANEXO N°2: Ficha de Solicitud para Datos Institucionales: Proceso permanente de carga a ente externo

Ficha de Solicitud para datos institucionales

Proceso permanente de carga a ente externo

Nota: Favor llenar cada una de las celdas propuestas y enviar la ficha al Departamento de Análisis Institucional al correo analisis.institucional@ucm.cl.

1. Caracterización de la Unidad colaboradora

Unidad colaboradora:	
Correo del encargado:	
Rectoría/Vicerrectoría/Facultad:	
Dirección/Facultades:	
Jefatura y/o encargado de la Unidad:	

2. Descripción de la Solicitud

Fecha de Solicitud:	
Nombre de la Solicitud:	
Descripción breve de la solicitud	
Objetivo principal de la solicitud:	
Tipo de Solicitud:	
Breve descripción de los documentos requeridos a considerar en la solicitud:	
Temporalidad (condiciones a nivel de fecha que especifican la solicitud, por ejemplo, del año 2010 al 2015):	
Contexto (condiciones que especifican la solicitud, por ejemplo, Matrícula de Primer año):	
Considerando una escala de 1 a 10 donde 1 es para nada importante y 10 Muy importante: Nivel de importancia de esta solicitud	
Comentarios y/o sugerencias:	
Archivos adjuntos:	

Importante: No olvidar cargar los archivos originales sin modificar que utilizó para trabajar la solicitud. En caso de que el tipo de archivo cargado no corresponda a lo admitido por el formulario, enviar archivos adjuntos al correo analisis.institucional@ucm.cl con el nombre de la solicitud.

13.3 ANEXO N°3: Ficha de Solicitud para Datos Institucionales: Procesos emergentes unidades internas y/o externas

Ficha de Solicitud para datos Institucionales

Procesos emergentes unidades internas y/o externas

Nota: Favor llenar cada una de las celdas propuestas y enviar la ficha al Departamento de Análisis Institucional al correo analisis.institucional@ucm.cl.

1. Caracterización de la Unidad Solicitante

Nombre solicitante:	
Correo solicitante:	
Cargo:	
Rectoría/Vicerrectoría/Facultad:	
Dirección/Facultades:	
Jefatura a Cargo:	

2. Descripción de la Solicitud

Fecha de la Solicitud:	
Nombre de la Solicitud:	
Descripción breve de la solicitud:	
Indique el objetivo principal que busca la solicitud:	
Tipo de Solicitud:	
Temporalidad (condiciones a nivel de fecha que especifican la solicitud, por ejemplo, del año 2010 al 2015):	
Contexto (condiciones que especifican la solicitud, por ejemplo, Matrícula de Primer año):	
Considerando una escala de 1 a 10 donde 1 es para nada importante y 10 Muy importante: Indique el nivel de importancia de esta solicitud:	
Comentarios u sugerencias que desee agregar:	
Archivos adjuntos:	

Importante: No olvidar cargar los archivos originales sin modificar que utilizó para trabajar la solicitud. En caso de que el tipo de archivo cargado no corresponda a lo admitido por el formulario, enviar archivos adjuntos al correo analisis.institucional@ucm.cl con el nombre de la solicitud.

 UNIVERSIDAD CATOLICA DEL MAULE	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS	Código: P-DIR-GI-0003-001	
		Versión: 1	Página 18 de 18
Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario		Folio: 0000018	

12.4 ANEXO N°4: Encuesta de Satisfacción “Solicitud de Datos Institucionales”

Encuesta de Satisfacción “Solicitud de Datos Institucionales”

Estimado/a colaborador/a agradeceríamos llenar la siguiente encuesta con el objetivo de poder detectar mejoras para futuros procesos de solicitudes de información de datos institucionales.

Esta encuesta no le llevará más de 5 minutos. Apreciamos su participación.

Información descriptiva del encuestado/a: Esta información nos permitirá caracterizar y describir de mejor manera las respuestas obtenidas en esta encuesta.

1. Favor indicar la unidad a la cual pertenece
2. En términos generales, ¿cómo calificaría su grado de satisfacción general respecto a la solicitud generada? (Escala de 1 a 7)
3. Recomendaría alguna mejora o aspecto a considerar en la solicitud.
4. Algún comentario u otro.