
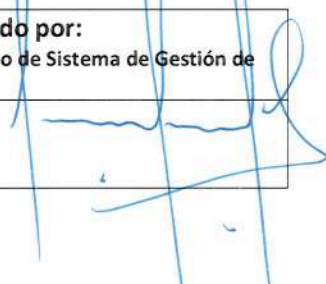
	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 1 de 10

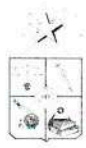
## ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015



FACULTAD DE CIENCIAS, UNIVERSIDAD DE CHILE

2025-2026

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad		<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
		

	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión: 0</b>
	<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>Página 2 de 10</b>

## ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

### 1. Introducción

Este documento tiene como finalidad realizar un análisis de contexto conforme a los requisitos del artículo 4.1 y 4.2 de la norma ISO 9001:2015 para la Facultad de Ciencias de la Universidad de Chile. Además, se desarrollan los análisis FODA y FOAR, que permitirán la toma de decisiones estratégicas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), asegurando su alineación con las necesidades de las partes interesadas y el cumplimiento de los objetivos institucionales mencionados en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) de la Facultad.

### 2. BASES TEÓRICAS

#### 2.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

##### 2.1.1. MISIÓN

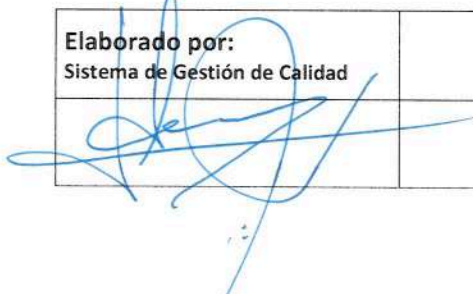
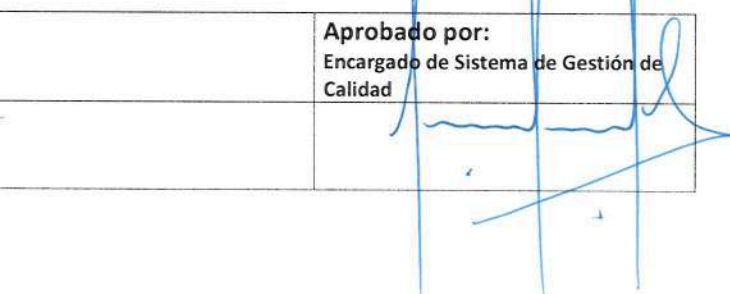
La Dirección Económica y Administrativa de la Facultad de Ciencias de la Universidad de Chile, se deberá destacar en proporcionar un servicio de calidad en los ámbitos de la gestión económica y administrativa, de tal modo de asegurar un eficaz y eficiente funcionamiento de los procesos administrativos, promoviendo la mejora continua y la satisfacción de los usuarios del sistema.

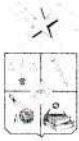
##### 2.1.2. VISIÓN

Lograr los más altos estándares nacionales e internacionales en materia de administración y gestión universitaria, fortaleciendo nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad.

##### 2.1.3. POLITICA DE CALIDAD

Nos comprometemos a proveer un servicio como Dirección Económica y Administrativa de la Facultad de Ciencias, que satisfaga plenamente los requerimientos y expectativas de nuestros usuarios, inspirados en una cultura de mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, de tal modo de lograr un nivel de eficacia en los procesos de gestión administrativa, financiera, recursos humanos, gestión de proyectos, comunicaciones, orientados a la satisfacción de todos nuestros usuarios.

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad		<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
		

	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 3 de 10


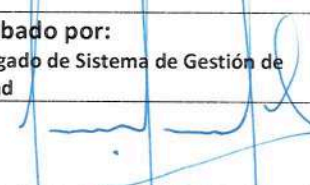
#### 2.1.4. VALORES

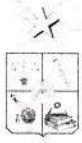
- Compromiso con la calidad y la mejora continua.
- Ética y transparencia en la gestión académica y administrativa.
- Innovación en procesos y enseñanza.
- Responsabilidad social y ambiental.

#### 2.2. DIAGNÓSTICO

##### 2.2.1. PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS


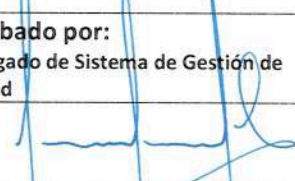
Para la implementación del SGC, se han realizado auditorías internas, encuestas a partes interesadas y análisis de desempeño en los procesos administrativos.

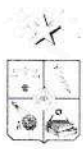
<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad		<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
		

	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión: 0</b>
	<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>Página 4 de 10</b>

### 2.3. MATRIZ FODA

FORTALEZAS (+)		DEBILIDADES (-)	
1.	Contar con Personal Profesional en cada Área.	1.	Desconocimiento y falta de socialización de los procesos administrativos por las Direcciones y/o Unidades
2.	Profesionales altamente comprometidos con la Facultad de Ciencias.	2.	Falta de coordinación entre las Unidades de la DEA.
3.	Separación de Funciones según particularidad de cada área de la Unidad.	3.	Falta de integración de sistemas de Software de la Facultad con Nivel Central.
4.	Buena infraestructura y estaciones de trabajo.	4.	Unidades físicamente dispersas en el Campus.
5.	Contar con personal para la mantención y reparación de la planta física.	5.	No contar con todos los perfiles de cargos por
6.	Personal altamente capacitado en gestión de calidad y sustentabilidad.	6.	Sistema de calificación se aplica de forma no apropiada, por lo que no puede ser un instrumento de medición para la carrera funcionaria.
7.	Cultura de mejora continua instaurada en la Facultad.		
8.	Compromiso del equipo directivo con la certificación ISO 9001/2015	7.	Falta de Señalética Institucional.
		8.	Aplicación de Norma ISO desactualizada.
		9.	No contar con protocolos de actuación frente a imprevistos.
OPORTUNIDADES (+)		AMENAZAS (-)	
1.	Actualización Norma ISO de la unidad central.	1.	Rentas de profesionales de áreas especializadas fuera de las posibilidades de la Facultad por altos valores de mercado.
2.	Ampliación a todas sus direcciones docentes de la Norma ISO.	2.	Los plazos de tramitación de la Ley 19.886, no se ajustan a las necesidades y requerimientos recursos públicos centralizados
3.	Planificación de Estrategias de trabajo en equipo.	3.	Alta carga laboral, destinado a rendiciones de fuera de las posibilidades de la Facultad por Unidad.
4.	Realización de Capacitaciones de la Norma ISO y Sustentabilidad.	4	Paros y huelgas que pueden afectar la continuidad del SGC
5.	Realización de Capacitaciones	5	Eventos naturales que impacten la operatividad y continuidad de los procesos
6.	Implementación de sistema en línea para la gestión administrativa.	6	Desvinculación de personal clave en procesos críticos.
7.	Generar regularmente internas en los Departamentos y Direcciones		
8	Integración con otros sistemas de gestión (ISO 14001 y 45001).		

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
	

	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión: 0</b>
	<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>Página 5 de 10</b>

#### 2.4. ANÁLISIS FOAR

El análisis FOAR permite establecer estrategias para fortalecer el SGC y avanzar en la certificación ISO 9001:2015.

##### Fortalezas - Aspiraciones:

1. Aprovechar el compromiso institucional y la cultura de calidad para posicionarse como referente en gestión universitaria.
2. Utilizar la infraestructura tecnológica para mejorar la eficiencia operativa y reducir la carga documental.

##### Oportunidades - Aspiraciones:

1. Implementar estrategias para acceder a financiamiento y mejorar el SGC.
2. Fomentar la digitalización y automatización de procesos administrativos.

##### Aspiraciones - Resultados:

1. Obtener la certificación ISO 9001:2015 y consolidar la cultura de calidad en la Facultad.
2. Integrar el SGC con otros sistemas de gestión ambiental y de seguridad ocupacional.

#### 2.5. MODELOS DE GESTIÓN

##### 2.5.1. GESTIÓN POR PROCESOS


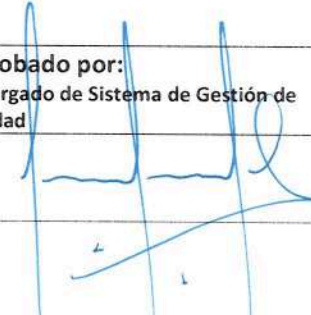
El enfoque basado en procesos permite estructurar la gestión de la Facultad en función de actividades interconectadas, asegurando la optimización de recursos y la mejora continua.

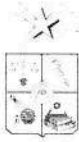
##### 2.5.2. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad del servicio se mide a través de encuestas de satisfacción, indicadores de desempeño y la identificación de áreas de mejora en los procesos administrativos y académicos.

#### 3. CICLO PHVA APLICADO A LA DEA

El ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) es fundamental para la mejora continua en la Dirección Económica y Administrativa (DEA). A continuación, se desarrolla su aplicación en cada una de sus unidades:

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad		<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
		

	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión: 0</b>
	<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>Página 6 de 10</b>

**Unidad de Administración y Adquisiciones**

- Planificar: Definir necesidades de compra y procesos de adquisición según normativa vigente.
- Hacer: Ejecutar procesos de compra y coordinar con proveedores.
- Verificar: Revisar el cumplimiento de los contratos y evaluar a los proveedores.
- Actuar: Ajustar procesos de compra y mejorar criterios de selección de proveedores.

**Unidad de Finanzas y Presupuesto**

- Planificar: Elaborar el presupuesto anual considerando las necesidades académicas y administrativas.
- Hacer: Implementar controles financieros y ejecutar pagos.
- Verificar: Monitorear la ejecución presupuestaria y realizar auditorías.
- Actuar: Ajustar estrategias financieras y optimizar la asignación de recursos.

**Unidad de Recursos Humanos**


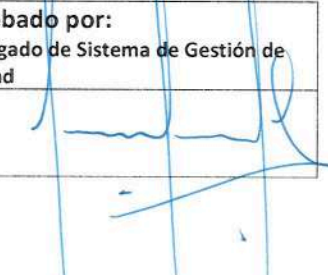
- Planificar: Identificar necesidades de personal y diseñar programas de capacitación.
- Hacer: Implementar planes de formación y evaluar desempeño.
- Verificar: Medir la satisfacción del personal y analizar indicadores de gestión.
- Actuar: Mejorar los procesos de reclutamiento y desarrollo de talento.


**Unidad de Gestión y Control de Proyectos**

- Planificar: Establecer objetivos y planificación de proyectos institucionales.
- Hacer: Ejecutar los proyectos y realizar seguimiento de hitos.
- Verificar: Evaluar el impacto de los proyectos y revisar indicadores.
- Actuar: Optimizar procesos de gestión de proyectos y documentar mejores prácticas.

**Unidad de Tecnologías de la Información**

- Planificar: Diagnosticar necesidades tecnológicas y diseñar estrategias de actualización.
- Hacer: Implementar mejoras en sistemas y seguridad informática.

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad		<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
		

	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión: 0</b>
	<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>Página 7 de 10</b>

- Verificar: Evaluar la estabilidad y seguridad de las plataformas digitales.
- Actuar: Optimizar la infraestructura tecnológica y capacitar a usuarios.


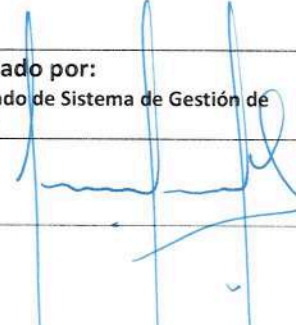
#### **Unidad de Producción Limpia y Sustentabilidad**

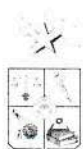
- Planificar: Definir metas de sostenibilidad y eficiencia energética.
- Hacer: Implementar programas de reciclaje y gestión ambiental.
- Verificar: Monitorear indicadores de impacto ambiental.
- Actuar: Ajustar políticas de sustentabilidad y fortalecer la cultura ambiental en la Facultad.

#### **Unidad de Infraestructura**

- Planificar: Elaborar planes de mantenimiento y mejoramiento de infraestructura.
- Hacer: Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos.
- Verificar: Evaluar el estado de las instalaciones y servicios.
- Actuar: Mejorar la gestión del mantenimiento y optimizar el uso de recursos.

Este análisis PHVA permitirá optimizar la gestión en la DEA y fortalecer la implementación del SGC para la certificación ISO 9001:2015.

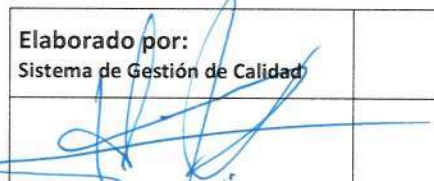
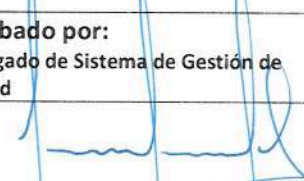
<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad		<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
		

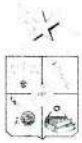
	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión: 0</b>
	<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>Página 8 de 10</b>

#### 4. ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LA DEA (6.1)

Se identifican los principales riesgos y oportunidades para cada unidad de la Dirección Económica y Administrativa:

Unidad	Riesgos	Oportunidades
Administración y Adquisiciones	Retrasos en adquisiciones, incumplimientos de proveedores, mala calidad de los productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de plataformas digitales para compras.</li> <li>Evaluación semestral de proveedores.</li> </ul>
Finanzas y Presupuesto	Errores en la planificación presupuestaria	Automatización de procesos financieros
Recursos Humanos	Interrupción y no cumplimiento de las responsabilidades contractuales de la facultad por alta rotación de personal, conflictos laborales, interrupción de labores por acciones externas o desastres naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación continua y mejora en la gestión del talento.</li> <li>Preparar acciones preventivas para cubrir y asegurar continuidad de los procesos críticos.</li> </ul>
Gestión y Control de Proyectos	Falta de seguimiento en proyectos estratégicos lo que causa atrasos en el cumplimiento de las fechas límite provocando quiebre de ingresos monetarios para la ejecución de proyectos y el pago de las remuneraciones del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de metodologías ágiles de gestión.</li> <li></li> </ul>
Tecnologías de la Información	Vulnerabilidad en la ciberseguridad, interrupción de la conectividad por fallas estructurales de las redes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar plan de mejoras para el desarrollo de infraestructura digital segura</li> </ul>
Producción Limpia y Sustentabilidad	Falta de cultura ambiental en la Facultad, falta de presupuesto asignado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de políticas de eficiencia energética.</li> </ul>

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
	


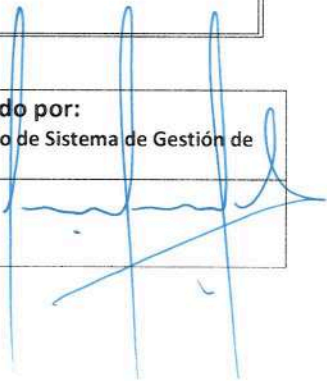
	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	Revisión: 0
	Facultad de Ciencias	Página 9 de 10

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantamiento de base para el consumo y gestión energética actual.</li> <li>Control de Gestión Energética.</li> </ul>
Infraestructura	Falla y deficiencias estructurales y funcionales por falta de mantenimiento preventivo, falta de un proceso claro para la ejecución y recibimiento de obras nuevas.	Generar un plan anual de mejora en planificación de obras y mantenimiento.

#### 5. INDICADORES DE CALIDAD POR UNIDAD (9.1)

Se establecen los siguientes indicadores clave de desempeño (KPI) para cada unidad de la DEA:

Unidad	Indicador de Calidad	Meta
Administración	Tiempo promedio de Gestión interna de compras	< 10 días
Finanzas y Presupuesto	Recuperación de Mora del Arancel de Postgrado	≥2,5%
Recursos Humanos	Porcentaje de Honorarios rechazados por la CGI	< 10%
Gestión y Control de Proyectos	Porcentaje de utilización del presupuesto total de Proyectos	> 90%
Tecnologías de la Información	Tiempo de respuesta en soporte	< 24 horas

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad 	<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad 
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<b>ANÁLISIS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión: 0</b>
	<b>Facultad de Ciencias</b>	<b>Página 10 de 10</b>

Producción Limpia y Sustentabilidad	Disminución de la Huella de Carbono respecto año anterior.	Igual o menor al del año anterior
Infraestructura	Cumplimiento del tiempo programado en Carta Gantt	< 10% del tiempo programado

Estos indicadores permitirán evaluar el desempeño de cada unidad y garantizar la mejora continua en el marco de la certificación ISO 9001:2015.

## 6. CONCLUSIONES Y SIGUIENTES PASOS

El presente análisis de contexto, junto con la evaluación de partes interesadas y los análisis FODA/FOAR, proporciona información clave para la implementación y mejora del SGC en la Facultad de Ciencias.

Se recomienda:

1. Diseñar un plan de acción para abordar las debilidades y amenazas identificadas.
2. Implementar un programa de capacitación en gestión de calidad para todo el personal.
3. Fortalecer la coordinación entre unidades para mejorar la eficiencia operativa.
4. Realizar monitoreos periódicos del SGC para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Este documento servirá como base para la planificación estratégica de la certificación ISO 9001:2015 en la Facultad de Ciencias, asegurando su alineación con las necesidades institucionales y los estándares internacionales de calidad establecidos en el PDI 2024-2028.

<b>Elaborado por:</b> Sistema de Gestión de Calidad		<b>Aprobado por:</b> Encargado de Sistema de Gestión de Calidad
