



SGC EDUCACIÓN CONTINUA UC Temuco

CUADRO DE MANDO DE CONTROL DE OBJETIVOS DE CALIDAD

periodo 2017

N°	Proceso / Área	Nombre Objetivo	Indicador	Rango o valor de aceptabilidad	Responsable	CONDICIÓN	PORCENTAJE
1	Dirección	Entendimiento POLITICA CALIDAD.	Total coordinadores participes de procesos de inducción entienden la politica, mediante presetación ppt.	> 90%	Director	CUMPLE	100
		Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos de gestión	(Acciones realizadas objetivo "n" / Acciones programadas objetivo "n") x 100	> 90%	Director	NO CUMPLE	44,4
		Logro meta N° matriculados DGGI: 4601(2016)-4923(2017)-5268(2018)-5636(2019)-6031(2020)-6031(2021).	(Total matriculados alcanzados/ meta) x 100	100%	Director	NO CUMPLE	73,6
		Logro de logro meta DGGI: Cumplir con número de programas UC Temuco. 181(2016)- 190(2017)-199(2018)-209(2019)-220(2020)-220(2021)	(Total número de programas realizados/ meta) x 100	> 90%	Director	NO CUMPLE	81,6
		Logro de logro meta DGGI: ingresos anuales. 18% (2016)-19%(2017)-20%(2018)-21%(2019)-22%(2020)-22%(2021). Autogestión.	(Total ingresos anuales alcanzados/ meta) x 100	> 90%	Director	CUMPLE	110,5
		Aumento de los ingresos brutos, según compromisos del plan VERI con DGGI. Hoja 3 plan VERI.de un 4,7% el 2016-2017, de un 5%el 2018, de un 7% el 2019 y un 10% el 2020 y 2021	(Ingresos brutos reales por periodo / metas institucionales para prog. De ed. continua) x 100	>90%	Director	CUMPLE	100,0
2	Autorizaciones SENCE	Solicitudes aceptadas	(N° solicitudes de autorización aceptadas por SENCE / N° de solicitudesde código SENCE) x 100	100%	Profesional DEC	CUMPLE	100%
		Número de rechazos por curso	(N° rechazos por curso)	< 2	Profesional DEC	CUMPLE	2
3	Licitaciones	Propuestas admitidas	(N° autorizaciones aceptadas / N° autorizaciones recibidas) x 100	100%	Profesional DEC	CUMPLE	100%
		Propuestas adjudicadas	(N° autorizaciones adjudicadas / N° autorizaciones recibidas) x 100	80%	Profesional DEC	NO CUMPLE	47%

5	Diseño propuesta académica y económica	Cumplimiento programa	(N° Programa ejecutados / N° Programas aprobados antes de inicio de clases) x 100	> 95%	Coordinadora de procesos de calidad	NO CUMPLE	78%
6	Implementación	Matrícula/ deuda	(N° de programas con gestión de matrícula y deuda creada previo al inicio de clases/Total programas ejecutados) x100	>90%	Administrativo	CUMPLE	100
7	Ejecución programa	Registro asistencia	(Libros de clases recibidos dentro de 15 días de terminado el programa / Total programas finalizados) x 100	100%	Administrativo	NO CUMPLE	28,8
			(Número de programa que envían a DEC Libro de clases/número de programas finalizados) x 100	100%	Administrativo	NO CUMPLE	80
8	Evaluación programa	Satisfacción estudiante/conformidad del servicio	Sumatoria de indicador de satisfacción de avance programas finalizados/número de programas finalizados (nota según escala de notas del 1,0 -7,0) (nota promedio de programas)	≥ 6,0	Profesional DEC	CUMPLE	6,3
			Sumatoria de indicador de satisfacción final programas finalizados/número de programas finalizados (nota según escala de notas del 1,0 -7,0) (nota promedio de programas)	≥ 6,0	Profesional DEC	CUMPLE	6,4
			(Número de programas con encuestas de avance recepcionadas en la DEC/ Número total de programas finalizados) x 100	> 70%	Profesional DEC	NO CUMPLE	37,2
			(Número de programas con encuestas finales recepcionadas en la DEC/ Número total de programas finalizados) x 100	> 80%	Profesional DEC	NO CUMPLE	56,2
9	Certificación	Recepción certificados	(Solicitud de emisión de certificados dentro de 90 días de terminado el programa / Total de programas finalizados) x 100	90%	Administrativo	NO CUMPLE	61,0
			(Número de programa que gestionan la certificación/número de programas finalizados) x 100	100%	Administrativo	NO CUMPLE	89,0
10	Proveedores	Evaluación del Coordinador	Sumatoria nota de desempeño de la coordinación / número de programas finalizados (según escala de notas del 1,0-7,0)	≥ 5,0	Profesional DEC	NO CUMPLE	3,3

11	Reclamos/quejas	Reclamos	$(\text{Sumatoria reclamos/año})/\text{numero de programas}$	<5%	Coordinadora de procesos de calidad	CUMPLE	1,3
		Quejas	$(\text{Sumatoria de quejas/año})/\text{número de programas}$	<5%	Coordinadora de procesos de calidad	CUMPLE	1,3
12	Fiscalizaciones/multas	Fiscalizaciones	$((\text{Sumatoria de fiscalizaciones/año})/\text{número de programas}) \times 100$	<5%	Coordinadora de procesos de calidad	CUMPLE	0,0
		Multas	$((\text{Sumatoria de multas/año})/\text{número de programas}) \times 100$	<10%	Coordinadora de procesos de calidad	CUMPLE	0,0
12	Mejora	Acciones correctivas levantadas - abiertas	$(\text{número acciones correctivas abiertas}/\text{numero total de acciones levantadas año}) \times 100$	<15%	Coordinadora de procesos de calidad	CUMPLE	14,3
		Acciones preventivas levantadas - abiertas	$(\text{número acciones preventivas abiertas}/\text{numero total de acciones levantadas año}) \times 100$	< 15 %	Coordinadora de procesos de calidad	CUMPLE	0,0
		Servicios no conforme	$(\text{número servicios no conforme del año}/\text{número de programas}) \times 100$	< 10%	Coordinadora de procesos de calidad	CUMPLE	5,81
		Hallazgos de auditoria interna	$(\text{número de hallazgos del periodo}/\text{hallazgos auditoria periodo anterior}) \times 100$	<20%	Coordinadora de procesos de calidad	NO CUMPLE	175,0
		Hallazgos de auditoría externa	$(\text{número de hallazgos del periodo}/\text{hallazgos auditoria periodo anterior}) \times 101$	<3	Coordinadora de procesos de calidad	NO CUMPLE	4,0
		Cumplimiento de acciones comprometidas en la reunión por la Dirección	$(\text{total de acciones cumplidas}/\text{numero acciones comprometidas}) \times 100$	>90%	Coordinadora de procesos de calidad	NO CUMPLE	76,2

56% metas cumplidas

44 metas incumplidas