

SGC EDUCACIÓN CONTINUA UC Temuco
CUADRO DE MANDO DE CONTROL DE OBJETIVOS DE CALIDAD

periodo 2018

N°	Proceso / Área	Nombre Objetivo	Indicador	Rango o valor de aceptabilidad	Responsable	CONDICIÓN	PORCENTAJE	ABRE ACCION CORRECTIVA	ACCIÓN	observacion responsable proceso
1	Dirección	Entendimiento POLITICA CALIDAD.	Total coordinadores partícipes de procesos de inducción entienden la política, mediante presentación ppt.	> 90%	Director					
		Grado de cumplimiento de objetivos estratégicos de gestión	(Acciones realizadas objetivo "n" / Acciones programadas objetivo "n") x 100	> 90%	Director					
		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					
		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					
		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					
		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					
2	Autorizaciones SENCE	Solicitudes aceptadas	(N° solicitudes de autorización aceptadas por SENCE / N° de solicitudes de código SENCE) x 100	100%	Profesional DEC					
		Número de rechazos por curso	(N° rechazos por curso)	< 2	Profesional DEC					
3	Licitaciones	Propuestas admitidas	(N° autorizaciones aceptadas / N° autorizaciones recibidas) x 100	100%	Profesional DEC					
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					
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					
7	Ejecución programa	Registro asistencia	(Libros de clases recibidos dentro de 90 días de terminado el programa / Total programas finalizados) x 100	100%	Administrativo					
			(Número de programa con código SENCE que envían a DEC Libro de clases/número de programas finalizados) x 100	100%	Administrativo					
			(Número de programas sin código SENCE que envían a DEC Libro de clases/número de programas finalizados) x 100	>90%	Administrativo					
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					
			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					
			(Número de programas con encuestas de avance recepcionadas en la DEC/ Número total de programas con código SENCE finalizados) x 100	> 100%	Profesional DEC					
			(Número de programas SIN CODIGO SENCE con encuestas finales recepcionadas en la DEC/ Número total de programas finalizados) x 100	> 80%	Profesional DEC					
			(Número de programas cerrados con aplicación de encuesta cliente empresa/ Número total de programas cerrados finalizados a los dos meses de fin) x 100	60%	Profesional DEC					
9	Certificación	Recepción certificados	(Solicitud de emisión de certificados dentro de 90 días de terminado el programa / Total de programas finalizados) x 100	70%	Administrativo					
			(Número de programa que gestionan la certificación/número de programas finalizados) x 100	90%	Administrativo					
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					
11	Reclamos/quejas	Reclamos	(Sumatoria reclamos/año)/numero de programas	<5%	Coordinadora de procesos de calidad					
		Quejas	(Sumatoria de quejas/año)/número de programas	<5%	Coordinadora de procesos de calidad					

12	Fiscalizaciones/multas	Fiscalizaciones	$\frac{\text{((Sumatoria de fiscalizaciones/año)/número de programas)}}{x100}$	<5%	Coordinadora de procesos de calidad				
		Multas	$\frac{\text{((Sumatoria de multas/año)/número de programas)}}{x 100}$	<10%	Coordinadora de procesos de calidad				
12	Mejora	Acciones correctivas levantadas - abiertas	$\frac{\text{(número acciones correctivas abiertas/número total de acciones levantadas año)}}{x 100}$	<15%	Coordinadora de procesos de calidad				
		Acciones preventivas levantadas - abiertas	$\frac{\text{(número acciones preventivas abiertas/número total de acciones levantadas año)}}{x 100}$	< 15 %	Coordinadora de procesos de calidad				
		Servicios no conforme	$\frac{\text{(número servicios no conforme del año/número de programas)}}{x 100}$	< 10%	Coordinadora de procesos de calidad				
		Hallazgos de auditoria interna	$\frac{\text{(número de hallazgos del periodo/ hallazgos auditoria periodo anterior)}}{*100}$	<20%	Coordinadora de procesos de calidad				
		Hallazgos de auditoria externa	$\frac{\text{(número de hallazgos del periodo/ hallazgos auditoria periodo anterior)}}{*101}$	<3	Coordinadora de procesos de calidad				
		Cumplimiento de acciones comprometidas en la reunión por la Dirección	$\frac{\text{(total de acciones cumplidas/número acciones comprometidas)}}{x100}$	>90%	Coordinadora de procesos de calidad				