

N°	Proceso/Tareas	N° Indicador	Nombre Indicador	Objetivo Calidad	Compromiso Institucional	Descripción del Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta anual 2019	Meta anual 2020	Meta anual 2021	Meta anual 2022	Meta anual 2023	Medios de verificación	Responsable	Linea base 2018	Linea base 2014	
1	Estratégica	1.1	N° matriculados en educación continua	Incremento de la matrícula de educación continua	Portafolio rectoría 2015-2020	Cuantifica el total de matriculados en los programas de educación continua	No aplica	Nominal acumulativo	5636	6031	Por definir	Por definir	No aplica	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	No aplica	3530	
		1.2	N° programas de educación continua	Incremento de la oferta de programas de educación continua	Portafolio rectoría 2015-2020	Cuantifica el total de los programas de educación continua de	No aplica	Nominal acumulativo	209	220	Por definir	Por definir	No aplica	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	No aplica	159	
		1.3	Total de ingresos anuales de Autogestión (DEC)	Incremento de ingresos del Área de Autogestión de la DEC	Portafolio rectoría 2015-2020	Cuantifica el total de ingresos brutos obtenidos por autogestión	No aplica	Nominal acumulativo	21%	22%	Por definir	Por definir	No aplica	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	No aplica		
		1.4	% ingresos anuales obtenidos por Autogestión (DEC)	Incremento de ingresos del Área de Autogestión de la DEC	Portafolio rectoría 2015-2020	Define el aumento del porcentaje de ingresos anuales obtenidos por autogestión respecto del año anterior.	(Total de ingresos anuales alcanzados autogestión en el periodo / total de ingresos alcanzados el año anterior por autogestión) x 100	Porcentual	7%	10%	Por definir	Por definir	No aplica	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	No aplica		
		1.5	% Ingresos Ed. Continua respecto ingreso total institución.	Incremento de ingresos de educación continua	Portafolio rectoría 2015-2020	Define el porcentaje de ingresos anuales obtenidos por programas de educación continua respecto del año anterior.	(Total de ingresos anuales alcanzados por programas de educación continua en el periodo / total de ingresos alcanzados el año anterior por la institución) x 100	Porcentual	8%	10%	Por definir	No aplica	No aplica	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	No aplica		
		1.6	N° de adjudicaciones de licitaciones públicas	Incremento del N° de adjudicaciones de licitaciones públicas	PM N°4 Informe Autoevaluación Institucional	Cuantifica el total licitaciones públicas adjudicadas durante un año.	No aplica	Nominal acumulativo	13	15	18	20	22	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	10	No aplica	
		1.7	N° de programas virtuales	Incremento del N° de programas virtuales	PM N°4 Informe Autoevaluación Institucional	Cuantifica el total de programas virtuales durante un año.	No aplica	Nominal acumulativo	10	13	15	17	20	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	8	No aplica	
		1.8	N° de estudiantes matriculados en cursos virtuales	Crecimiento del N° de programas virtuales	PM N°4 Informe Autoevaluación Institucional	Cuantifica la matrícula del total de programas virtuales durante un año.	No aplica	Nominal acumulativo	1000	1700	2500	3300	4000	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	500	No aplica	
		1.9	Total de ingresos anuales por programas de educación continua	Incremento de ingresos de educación continua	PM N°4 Informe Autoevaluación Institucional	Cuantifica el total de ingresos brutos con descuentos obtenido	No aplica	Nominal acumulativo	\$ 1.900.000.000	\$ 2.100.000.000	\$ 2.200.000.000	\$ 2.300.000.000	2412 millones. (28% de crecimiento en 5 años (PM CRECIMIENTO EF. F.1)	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Director/Profesional DEC	1.890.000.000	No aplica	
		1.10	N° de coordinadores que participan en el proceso de inducción que conocen y conocen la política de calidad.	Entendimiento de la política por las partes interesadas	Requisito normativo	Cuantifica el número de coordinadores que participan en el proceso de inducción que conocen y conocen la política de calidad.	No aplica	Nominal acumulativo	100%	100%	100%	100%	100%	Agenda outlook	Coordinador a de procesos de calidad	No aplica	No aplica	
2	SENCE	2.1	N° de solicitudes de código SENCE aceptadas	Aumentar el número de cursos con código SENCE	Requisito normativo (mínimo 5 solicitudes año)	Cuantifica el número de solicitudes de código durante el año.	No aplica	Nominal acumulativo	5	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD SENCE Histórico. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	5	No aplica	
		2.2	N° de cursos con código SENCE ejecutados	Incremento de programas con Código SENCE	Requisito normativo (mínimo 5 solicitudes año)	Cuantifica la frecuencia de cursos con código sence ejecutados en el año.	No aplica	Nominal acumulativo	19	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD SENCE Histórico. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	19	No aplica	
3	Mercado Público	3.1	% propuestas admitidas en Licitaciones Públicas	Incrementar las postulaciones a licitaciones públicas	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de propuestas admitidas en Licitaciones de Mercado Público en el año.	(N° propuestas aceptadas / N° autorizaciones enviadas) x 100	Porcentual	100%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Licitaciones Históricas. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	No aplica	No aplica	
		3.2	N° de cursos en Convenio Marco aceptados (vigentes)	Aumentar cursos en convenio marco	Control de proceso	Cuantifica el número de cursos en convenio marco aceptados e ingresados a la oferta de la institución en el año.	No aplica	Nominal acumulativo	40	41	42	43	45	BD Convenio Marco Histórica. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	18 servicios de capacitación (cursos) aceptados e ingresados a la oferta LICIT	No aplica	
4	Diseño propuesta académica y económica del programa	4.1	% de programas ejecutados sin autorización	Reducir el número de programas que inician las clases antes de la autorización de propuestas desde la NFR	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de programas ejecutados sin autorización de la DEC	(N° Programa ejecutados sin autorización/ N° ejecutados) x 100	Porcentual	80%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados a partir de BD Con variable fecha de aprobación.	Coordinador a de procesos de calidad	76%	No aplica	
		5.1	% de programas con gestión de deudas	Aumentar programas con deudas de estudiantes	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de programas con gestión de deudas creadas respecto del total de ejecutados durante el año.	(N° de programas con gestión de deudas creadas / Total programas ejecutados) x100	Porcentual	88%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Administrativo DEC	86%	No aplica	
5	Implementación del programa	5.2	% de programas SENCE con libro de clases	Aumentar en número de libros de clases recepcionados en la DEC en programas con código SENCE	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de programas con código SENCE que envían a la DEC el libro de clases, respecto del total de estos programas finalizados en el año.	(Número de programa con código SENCE que envían a DEC Libro de clases/número de programas finalizados) x 100	Porcentual	85%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Administrativo DEC	83%	No aplica	
		5.3	% de programas NO SENCE con libro de clases	Aumentar en número de LC de clases recepcionadas en la DEC, en programas no SENCE	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de programas sin código SENCE que envían a la DEC el libro de clases, respecto del total de estos programas finalizados en el año.	(Número de programas sin código SENCE que envían a DEC Libro de clases/número de programas finalizados) x 100	Porcentual	70%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Administrativo DEC	66%	No aplica	
6	Evaluación de los programas	6.1	Nivel de satisfacción de avance del estudiante del programa	Mantener la alta satisfacción del estudiante	Requisito normativo	Cuantifica la media de avance de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto de cursos con código SENCE ejecutados en el año. Se Cuantifica la media final de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto del total de programas especiales ejecutados durante el año. Se Cuantifica la media final de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto del total de programas b-learning/e-learning ejecutados durante el año.	Media de satisfacción de todas las dimensiones del cuestionario	Media	6,32	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Encuestas de Satisfacción. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	6,32	No aplica
		6.2	Nivel de satisfacción del estudiante sobre programas presenciales	Mantener la alta satisfacción del estudiante	Requisito normativo	Cuantifica la media de avance de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto de cursos con código SENCE ejecutados en el año. Se Cuantifica la media final de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto del total de programas especiales ejecutados durante el año. Se Cuantifica la media final de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto del total de programas b-learning/e-learning ejecutados durante el año.	Media de satisfacción de todas las dimensiones del cuestionario	Media	6,49	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Encuestas de Satisfacción. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	6,49	No aplica
		6.3	Nivel de satisfacción del estudiante sobre programas b-learning/e-learning	Mantener la alta satisfacción del estudiante	Requisito normativo	Cuantifica la media de avance de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto de cursos con código SENCE ejecutados en el año. Se Cuantifica la media final de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto del total de programas especiales ejecutados durante el año. Se Cuantifica la media final de satisfacción del estudiante, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto del total de programas b-learning/e-learning ejecutados durante el año.	Media de satisfacción de todas las dimensiones del cuestionario	Media	5,6	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Encuestas de Satisfacción. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	5,6	No aplica
		6.4	% de Programas con código SENCE con encuestas recepcionadas en la DEC.	Aumentar el número de encuestas recepcionadas de programas con código SENCE	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de programas con código SENCE que envía encuestas a la DEC durante el año.	(N° de programas con código SENCE que envía encuestas a la DEC/N° total de programas con código SENCE ejecutados en el año) x 100	Porcentual	100%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Encuestas de Satisfacción. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	Nuevo	No aplica
		6.5	% de Programas sin código SENCE con encuestas recepcionadas en la DEC.	Aumentar el número de encuestas recepcionadas de programas sin código SENCE	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de programas sin código SENCE que envía encuestas a la DEC durante el año.	(N° de programas sin código SENCE que envía encuestas a la DEC/N° total de programas sin código SENCE ejecutados en el año) x 100	Porcentual	70%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Encuestas de Satisfacción. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	60,2 (meta80)	No aplica
		6.6	% de Programas con encuestas recepcionadas en la DEC (todas)	Aumentar el número de encuestas recepcionadas de programas	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje total de programas que envía encuestas a la DEC durante el año.	(N° de programas que envía encuestas a la DEC/N° total de programas ejecutados en el año) x 100	Porcentual	82%	84%	86%	88%	90%	BD Encuestas de Satisfacción. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	80,3% aproximadamente. (102/127 terminados 2018)	No aplica	
		6.7	Nivel de satisfacción de las organizaciones externas respecto de los programas de educación continua.	Medir la satisfacción del usuario organización	Requisito normativo	Cuantifica la media final de satisfacción de las organizaciones externas, medido en una escala de 1.0 a 7.0, respecto de los programas de educación continua en los que participaron durante el año.	Media de satisfacción de todas las dimensiones del cuestionario	Media	6,0	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Encuestas de Satisfacción. Reporte de Resultados.	Profesional DEC	Sin línea base	No aplica
7	Certificación del programa	7.1	% de solicitudes de certificados (recepcionadas) dentro del plazo del proceso (90 días desde el fin de las clases)	Nivel de gestión de solicitud de certificados desde las coordinaciones	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de solicitudes de certificados recibidos por las coordinaciones antes de 90 días finalizado el programa.	(Solicitud de emisión de certificados dentro de 90 días terminado el programa / Total de programas finalizados) x 100	Porcentual	65%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Administrativo DEC	60%	No aplica	
		7.2	% de programas que gestionan certificación	Nivel de gestión de solicitud de certificados desde las coordinaciones	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de programas finalizados de programas, cuyas coordinaciones gestionan la certificación dentro del año.	(Número de programa que gestionan la certificación/número de programas finalizados) x 100	Porcentual	80%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Administrativo DEC	80%	No aplica	
8	Proveedores	8.1	Evaluación del Coordinador	Mejorar el desempeño de las coordinaciones (proveedores)	Requisito normativo	Cuantifica la media final del desempeño de la coordinación, medida en una escala de 1.0 a 7.0, respecto del total de programas bajo su coordinación. En todos los coordinadores con programas finalizados (hasta 90 días después del cierre).	Sumatoria nota de desempeño de la coordinación / número de programas finalizados (según escala de notas del 1,0-7,0)	5,7	5,8	5,9	6,0	6,1	6,2	BD Bitácora al 15 de Enero del año siguiente. Informe de Resultados.	Profesional DEC	5,59 (pauta cotejo, 50% de exigencia)	No aplica	
9	Reclamos/quejas	9.1	N° de reclamos anuales	Tratar reclamos	Requisito normativo	Cuantifica el número de reclamos/quejas anuales respecto del total de programas ejecutados durante el mismo periodo.	No aplica	Nominal	1%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Coordinador a de procesos de	3	No aplica	
10	Marketing digital	10.1	Tasa de conversión (observa el aumento de visitas)	Aumentar matrículas por concepto de	Control de proceso	Cuantifica el número de conversiones (visitas) / número de alcance total	Número de conversiones totales(visitas) / Número de alcance total	12%	Por definir	Reporte de resultados	Publicista	Nuevo	No aplica					
		10.2	ROI (S) (eficiencia de retorno)	Nivel de la eficiencia de retorno	Control de proceso	Ingresos obtenidos - Importe invertido/Importe invertido		565	Por definir	Reporte de resultados	Publicista	Nuevo	No aplica					
		10.3	N° de vistas al sitio web DEC	Aumentar el número de vistas al sitio web de E.C	Control de proceso	Cuantifica el número de vistas realizadas al sitio web de la DEC durante el año.	No aplica	Nominal acumu	10%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Publicista	Nuevo	No aplica	
		10.4	N° de seguidores en redes sociales	Aumentar el número de seguidores en redes sociales	Control de proceso	Cuantifica el número de seguidores en las redes sociales de la DEC durante el año.	No aplica	Nominal acumu	6%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Publicista	Nuevo	No aplica	

11	Mejora	11.1	Acciones correctivas levantadas - abiertas	Aumentar el número de acciones correctivas implementadas	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de acciones correctivas implementadas en plazos establecidos en proceso de tratamiento de AC, respecto del año anterior	(número acciones correctivas abiertas/numero total de acciones levantadas año)x 100	Porcentual	7%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Coordinador a de procesos de calidad	7%	No aplica
		11.2	Acciones preventivas levantadas - abiertas	Aumentar el número de acciones preventivas implementadas	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de acciones preventivas implementadas en plazos establecidos en proceso de tratamiento de AC, respecto del año anterior.	(número acciones preventivas abiertas/numero total de acciones levantadas año)x 100	Porcentual	25%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Coordinador a de procesos de calidad	25%	No aplica
		11.3	Servicios no conforme	Identificar servicios no conforme	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de servicios No conforme reportados en el periodo de un años, respecto al año anterior.	(número servicios no conforme del año/número de programas) x100	Porcentual	5%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Coordinador a de procesos de calidad	0%	No aplica
		11.4	Hallazgos de auditoria interna	Reducir los hallazgos de auditoria interna	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de hallazgos de auditoria interna del periodo, respecto al año anterior.	(1-(número de hallazgos del periodo/ número de hallazgos auditoria periodo anterior)) * 100	Porcentual	20%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Coordinador a de procesos de calidad	24%	No aplica
		11.5	Hallazgos de auditoria externa	Reducir los hallazgos de auditoria externa de certificación	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de hallazgos de auditoria de certificación, respecto al año anterior.	(1-(número de hallazgos del periodo/ hallazgos auditoria periodo anterior)) * 101	Porcentual	20%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Coordinador a de procesos de calidad	55%	No aplica
		11.6	Cumplimento de acciones comprometidas en la reunión por la Dirección	Lograr la implementación de las acciones de mejora comprometidas en proceso de revisión por la Dirección	Control de proceso	Cuantifica el porcentaje de acciones de mejora de proceso de revisión por la Dirección del periodo no tratadas en un año	(total de acciones cumplidas/numero acciones comprometidas x100)	Porcentual	95%	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Reporte de resultados	Coordinador a de procesos de calidad	94%	No aplica
		11.7	% de indicadores de calidad cumplidos	Mejora continua del desempeño del SGC	Eficacia del SGC	Cuantifica el porcentaje de objetivos de calidad alcanzados	(Sumatoria de cumplimientos/número de objetivos) x 100	Porcentual	75	80	85	90	95	Reporte de resultados	Coordinador a de	Nuevo	No aplica