

| | | |
|---|--|----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 1 de 13 |

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

| | Cargo | Fecha | Firma |
|---------------|----------------------|----------|-------|
| Elaborado por | Encargado de Calidad | 03/03/12 | |
| Aprobado por | Director DEGI | 03/03/12 | |

| | | |
|---|--|----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 2 de 13 |

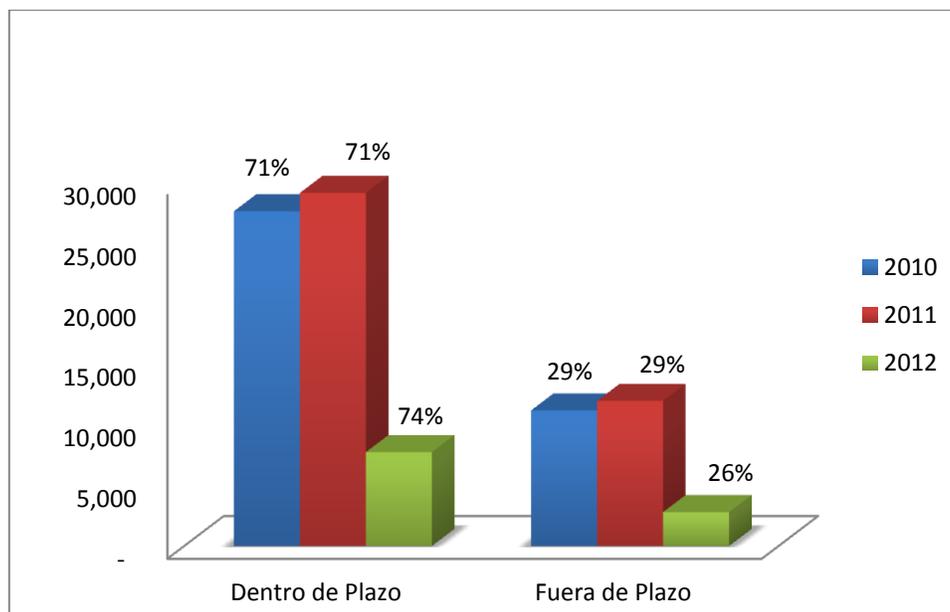
OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Resolver dentro de los plazos establecidos, al menos el 60% de los requerimientos de nuestros clientes se resuelve en los tiempos definidos
- Alcanzar un nivel de satisfacción de nuestros clientes de al menos una nota promedio 6.
- Lograr que los activos de corto plazo permiten financiar al menos las deudas de corto plazo, **Índice de Liquidez** = Activo Circulante / Pasivo Circulante = 1
El período promedio de pago a proveedores será de 60 días,
Período de Pago a Proveedores = Cuentas por Pagar(promedio)*360 / Compras a Proveedores
- Velar porque no existan observaciones graves a las auditorías de los estados financieros

CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Resolver dentro de los plazos establecidos:
 - Año 2010, 71% dentro de plazo y 29% fuera de plazo. Año 2009 73% y 27%.
 - Año 2011, 71% dentro de plazo y 29 fuera de plazo.
 - Año 2012 (enero-marzo) 74 % dentro de plazo y 26 fuera de plazo.

Por lo anterior, más del 60% de las solicitudes se han terminado dentro de los plazos establecidos



| | | |
|---|--|----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 3 de 13 |

- b. Mediante la utilización de la “Encuesta de Calidad” se establece una visión general de grado de satisfacción de los usuarios de los servicios entregados por la DEGI.

Dado que el año 2011 fue un año de movimientos universitarios que mantuvo a la Facultad con periodos de paros de personal, se decidió postergar la encuesta para los inicios del año 2012. La encuesta de calidad 2012 se publicó y se encuentra en periodo de análisis de los resultados.

- c. Índice de Liquides y Pago a Proveedores.

Los indicadores del año 2010 son:

- Liquidez 0.78
- Pago proveedores 74.09

Los indicadores del año 2011 son:

- Liquidez 0,74
- Pago Proveedores 61,94

Indicador de Liquides: Aunque comparando el índice presentado para el año 2009 de 0.6 y los años 2010 y 2011, se observa una mejora en 0.1 puntos, éste no es suficiente para los objetivos buscados. Por esto, se realizará una revisión de las cuentas por pagar y otros pasivos circulantes, con el objetivo de establecer las medidas pertinentes que permitan mejorar el índice de 0,78 veces y establecer una tendencia que permita acercarnos al 1.

Pago a proveedores: Dado el potenciamiento y operatividad de la Unidad de Cobranzas, se ha logrado mejorar la recuperación de fondos que nos permiten cumplir con los compromisos contraídos y acortar los plazos de pago a proveedores muy cercano a los 60 días (61,94). Se seguirá haciendo los análisis correspondientes de forma de poder determinar acciones que nos permitan mejorar aún más este índice y lograr el objetivo planteado.

- d. No existen observaciones graves informadas en la auditoría y las mencionadas corresponden a temas administrativos menores. No se han observado fraudes o algún tipo de situación que pudiera indicar alguna observación relevante.

**SUBDIRECCION SERVICIOS, LOGISTICA, RELACIONES HUMANAS, FINANZAS
CUMPLIMIENTO SEGÚN ESTÁNDARES POR SOLICITUD**

| SOLICITUDES AÑO 2010 | Dentro de Plazo | Fuera de Plazo | Total | % Fuera de | |
|---|-----------------|----------------|---------------|------------|--|
| | | | | Plazo | |
| Personal | 16,518 | 3,690 | 20,208 | 18% | |
| Asignación Familiar | 12 | 132 | 144 | 92% | |
| Beca de Apoyo | - | 31 | 31 | 100% | |
| Cometido Especifico de Estudiante(s) | 114 | 135 | 249 | 54% | |
| Cometido Funcionario | 174 | 477 | 651 | 73% | |
| Comision Academica | 14 | 758 | 772 | 98% | |
| Comision de Estudio | 1 | 30 | 31 | 97% | |
| Contrato a Honorarios | 3,536 | 37 | 3,573 | 1% | |
| Feriado Legal | 25 | 200 | 225 | 89% | |
| Gastos de Mantención y Estadía | 9 | 415 | 424 | 98% | |
| Habilitacion de Cuentadante | - | 10 | 10 | 100% | |
| Nota de Demerito | - | 6 | 6 | 100% | |
| Nota de Merito | 6 | 29 | 35 | 83% | |
| Pago de Horas Extras | 1,315 | 369 | 1,684 | 22% | |
| Pago de Productividades | 2,634 | 583 | 3,217 | 18% | |
| Permiso Administrativo | 6,479 | 4 | 6,483 | 0% | |
| Permiso sin goce de sueldo | 8 | 58 | 66 | 88% | |
| Postergacion de Vacaciones Progresivas | 7 | 18 | 25 | 72% | |
| Programacion de Horas Extras | 409 | 50 | 459 | 11% | |
| Rectificacion de Decreto | 10 | 46 | 56 | 82% | |
| Renuncia Honorario | 22 | 12 | 34 | 35% | |
| Solicitud de Certificados | 499 | 72 | 571 | 13% | |
| Vacaciones Pendientes | 1,244 | 218 | 1,462 | 15% | |
| LOGISTICA | 1,843 | 1,279 | 3,122 | 41% | |
| Aseo Especial | 5 | 20 | 25 | 80% | |
| Diseño de Proyecto y Presupuesto Preliminar de Obras: | 7 | 102 | 109 | 94% | |
| Reparaciones Infraestructura | 1,002 | 941 | 1,943 | 48% | |
| Reparaciones Mayores | 95 | 74 | 169 | 44% | |
| Solicitud de Transporte | 734 | 142 | 876 | 16% | |
| FINANZAS | 5,515 | 4,119 | 9,634 | 43% | |
| Asignación (Anual) de Fondo Fijo o Caja Chica. | 61 | 42 | 103 | 41% | |
| Certificado de Bienes a Cargo | 10 | 9 | 19 | 47% | |
| Entrega de Bienes para Baja | 132 | 34 | 166 | 20% | |
| Entrega Talonarios Boletas o CRI | 28 | 84 | 112 | 75% | |
| Giro a Rendir | 143 | 180 | 323 | 56% | |
| Nota de Credito | 108 | 279 | 387 | 72% | |
| Orden de Facturacion | 3,998 | 1,842 | 5,840 | 32% | |
| Orden de Facturacion (papel) | 107 | 315 | 422 | 75% | |
| Orden de Salida para activo fijo | 477 | 13 | 490 | 3% | |
| Reasignacion de Mobiliario | - | 1 | 1 | 100% | |
| Recaudacion con Personal DEGI | 2 | 3 | 5 | 60% | |
| Recuperacion de Fondo Fijo | 250 | 371 | 621 | 60% | |
| Reembolso | 25 | 447 | 472 | 95% | |
| Rendicion (Anual) de Fondo Fijo | - | 136 | 136 | 100% | |
| Rendicion de Giro | 141 | 179 | 320 | 56% | |
| Venta Interna (a Organismos U.de Chile) | 33 | 184 | 217 | 85% | |
| Compras | 3,719 | 2,083 | 5,802 | 36% | |
| Compra Periódicas o Habituales | 1,530 | 10 | 1,540 | 1% | |
| Compras de 3 a 100 U.T.M | 176 | 1,806 | 1,982 | 91% | |
| Compras entre 100 y 1000 UTM | 14 | 43 | 57 | 75% | |
| Compras menores a 3 U.T.M | 1,957 | 24 | 1,981 | 1% | |
| Compras Proveedor Único Mayor a 3 U.T.M | 41 | 177 | 218 | 81% | |
| Tratos Directos Emergencia | 1 | 23 | 24 | 96% | |
| Total general | 27,595 | 11,171 | 38,766 | 29% | |



| SOLICITUDES AÑO 2011 | Dentro de Plazo | Fuera de Plazo | Total | Indicador |
|---|-----------------|----------------|---------------|------------|
| PERSONAL | 13876 | 6631 | 20,507 | 32% |
| Asignacion Familiar | 8 | 146 | 154 | 95% |
| Beca de Apoyo | 21 | 27 | 48 | 56% |
| Cometido Especifico de Estudiante(s) | 93 | 97 | 190 | 51% |
| Cometido Funcionario | 110 | 406 | 516 | 79% |
| Comision Academica | 103 | 750 | 853 | 88% |
| Comision de Estudio | 4 | 27 | 31 | 87% |
| Contrato a Honorarios | 4,083 | 65 | 4,148 | 2% |
| Feriado Legal | 46 | 48 | 94 | 51% |
| Gastos de Mantención y Estadía | 97 | 224 | 321 | 70% |
| Habilitacion de Cuentadante | 5 | 12 | 17 | 71% |
| Nota de Demerito | 1 | 8 | 9 | 89% |
| Nota de Merito | 1 | 18 | 19 | 95% |
| Pago de Horas Extras | 456 | 425 | 881 | 48% |
| Pago de Productividades | 3,041 | 878 | 3,919 | 22% |
| Permiso Administrativo | 3,573 | 2,685 | 6,258 | 43% |
| Permiso sin goce de sueldo | 24 | 69 | 93 | 74% |
| Postergacion de Vacaciones Progresivas | 2 | 12 | 14 | 86% |
| Programacion de Horas Extras | 82 | 345 | 427 | 81% |
| Rectificacion de Decreto | 32 | 67 | 99 | 68% |
| Renuncia Honorario | 9 | 97 | 106 | 92% |
| Solicitud de Certificados | 427 | 81 | 508 | 16% |
| Vacaciones Pendientes | 1,658 | 144 | 1,802 | 8% |
| LOGISTICA | 1623 | 1131 | 2,754 | 41% |
| Aseo Especial | 15 | 14 | 29 | 48% |
| Diseño de Proyecto y Presupuesto Preliminar de Obras: | 12 | 87 | 99 | 88% |
| Reparaciones Infraestructura | 1,049 | 850 | 1,899 | 45% |
| Reparaciones Mayores | 67 | 66 | 133 | 50% |
| Seguridad en eventos especiales | - | 1 | 1 | 100% |
| Solicitud de Transporte | 480 | 113 | 593 | 19% |
| FINANZAS | 9336 | 2505 | 11,841 | 21% |
| Asignación (Anual) de Fondo Fijo o Caja Chica. | 38 | 61 | 99 | 62% |
| Certificado de Bienes a Cargo | 7 | 3 | 10 | 30% |
| Entrega de Bienes para Baja | 178 | 39 | 217 | 18% |
| Entrega Talonarios Boletas o CRI | 59 | 42 | 101 | 42% |
| Giro a Rendir | 120 | 174 | 294 | 59% |
| Nota de Credito | 335 | 266 | 601 | 44% |
| Orden de Facturacion | 7,296 | 1,129 | 8,425 | 13% |
| Orden de Salida para activo fijo | 468 | 45 | 513 | 9% |
| Reasignacion de Mobiliario | 3 | 2 | 5 | 40% |
| Recaudacion con Personal DEGI | - | 4 | 4 | 100% |
| Recuperacion de Fondo Fijo | 355 | 198 | 553 | 36% |
| Reembolso | 138 | 248 | 386 | 64% |
| Rendicion (Anual) de Fondo Fijo | 13 | 110 | 123 | 89% |
| Rendicion de Giro | 209 | 86 | 295 | 29% |
| Venta Interna (a Organismos U.de Chile) | 117 | 98 | 215 | 46% |
| COMPRAS | 4277 | 1693 | 5,970 | 28% |
| Compra Periódicas o Habituales | 1,584 | 6 | 1,590 | 0% |
| Compras de 3 a 100 U.T.M | 754 | 1,544 | 2,298 | 67% |
| Compras entre 100 y 1000 UTM | 23 | 34 | 57 | 60% |
| Compras menores a 3 U.T.M | 1,832 | 30 | 1,862 | 2% |
| Compras Proveedor Único Mayor a 3 U.T.M | 79 | 46 | 125 | 37% |
| Tratos Directos Emergencia | 5 | 33 | 38 | |
| Total general | 22,032 | 19,040 | 41,072 | 46% |



| SOLICITUDES AÑO 2012 | Dentro de Plazo | Fuera de Plazo | Total | Indicador |
|---|-----------------|----------------|---------------|------------|
| PERSONAL | 3723 | 1503 | 5,226 | 29% |
| Asignacion Familiar | 89 | 16 | 105 | 15% |
| Beca de Apoyo | 4 | 14 | 18 | 78% |
| Cometido Especifico de Estudiante(s) | 10 | 21 | 31 | 68% |
| Cometido Funcionario | 202 | 38 | 240 | 16% |
| Comision Academica | 58 | 63 | 121 | 52% |
| Comision de Estudio | 8 | 7 | 15 | 47% |
| Contrato a Honorarios | 1,346 | 40 | 1,386 | 3% |
| Feriado Legal | - | 34 | 34 | 100% |
| Gastos de Mantención y Estadía | 19 | 43 | 62 | 69% |
| Habilitacion de Cuentadante | 2 | - | 2 | 0% |
| Nota de Demerito | - | 5 | 5 | 100% |
| Nota de Merito | 6 | 3 | 9 | 33% |
| Pago de Horas Extras | 84 | 56 | 140 | 40% |
| Pago de Productividades | 1,147 | - | 1,147 | 0% |
| Permiso Administrativo | 232 | 982 | 1,214 | 81% |
| Permiso sin goce de sueldo | 2 | 9 | 11 | 82% |
| Postergacion de Vacaciones Progresivas | - | 2 | 2 | 100% |
| Programacion de Horas Extras | 67 | 48 | 115 | 42% |
| Rectificacion de Decreto | 10 | 4 | 14 | 29% |
| Renuncia Honorario | 11 | 2 | 13 | 15% |
| Solicitud de Certificados | 129 | 72 | 201 | 36% |
| Vacaciones Pendientes | 297 | 44 | 341 | 13% |
| LOGISTICA | 477 | 305 | 782 | 39% |
| Aseo Especial | 1 | 7 | 8 | 88% |
| Diseño de Proyecto y Presupuesto Preliminar de Obras: | 5 | 25 | 30 | 83% |
| Reparaciones Infraestructura | 303 | 247 | 550 | 45% |
| Reparaciones Mayores | 23 | 7 | 30 | 23% |
| Solicitud de Transporte | 145 | 19 | 164 | 12% |
| FINANZAS | 2439 | 531 | 2,970 | 18% |
| Asignación (Anual) de Fondo Fijo o Caja Chica. | 20 | 64 | 84 | 76% |
| Certificado de Bienes a Cargo | 3 | - | 3 | 0% |
| Entrega de Bienes para Baja | 45 | 12 | 57 | 21% |
| Entrega Talonarios Boletas o CRI | 6 | 22 | 28 | 79% |
| Giro a Rendir | 30 | 59 | 89 | 66% |
| Nota de Credito | 154 | 73 | 227 | 32% |
| Orden de Facturacion | 1,992 | 50 | 2,042 | 2% |
| Orden de Salida para activo fijo | 116 | - | 116 | 0% |
| Recuperacion de Fondo Fijo | 28 | 54 | 82 | 66% |
| Reembolso | 14 | 90 | 104 | 87% |
| Rendicion (Anual) de Fondo Fijo | - | 6 | 6 | 100% |
| Rendicion de Giro | 22 | 55 | 77 | 71% |
| Venta Interna (a Organismos U.de Chile) | 9 | 46 | 55 | 84% |
| COMPRAS | 1097 | 448 | 1,545 | 29% |
| Compra Periódicas o Habituales | 457 | 6 | 463 | 1% |
| Compras de 3 a 100 U.T.M | 169 | 377 | 546 | 69% |
| Compras entre 100 y 1000 UTM | 15 | 1 | 16 | 6% |
| Compras menores a 3 U.T.M | 449 | 51 | 500 | 10% |
| Compras Proveedor Único Mayor a 3 U.T.M | 6 | 8 | 14 | 57% |
| Tratos Directos Emergencia | 1 | 4 | 5 | 80% |
| Total general | 5,388 | 5,135 | 10,523 | 49% |

| | | |
|---|--|----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 7 de 13 |

SUBDIRECCION DE COMUNICACIONES y MARKETING

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

| Nombre del Control | Objetivo del Control | Indicador | Meta | Periodicidad | Evidencia |
|--|--|--|--|--------------|---|
| Control al procedimiento de comunicaciones institucionales. (Control de producto y/o servicio) | Determinar la producción de publicaciones de comunicaciones. | Indicador 1: N° de notas publicadas en la web y el pulso | 40 notas mensuales | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> • Registro Histórico de Noticias Web • Pulso |
| | | Indicador 2: N° de publicaciones en medios de prensa externo (prensa escrita) de temas o notas preparadas por COMFACMED (Comunidad Facultad de Medicina) | Proporcionar 6 a 7 notas de interés en promedio al mes (Es discrecional de los medios respectivos que las publiquen) | Semestral | |

Mediciones.

| | Abril 2011 | Mayo 2011 | Junio 2011 | Julio 2011 | Agosto 2011 | Sept. 2011 | Oct. 2011 | Nov. 2011 | Dic. 2011 | Enero 2012 |
|---|------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Indicador 1: N° de notas publicadas en la web y el pulso | 48 | 40 | 69 | 61 | 72 | 77 | 67 | 102 | 49 | 61 |
| N° de notas producidas para web y pulso (Periodista 1) | 48 | 40 | 45 | 35 | 47 | 47 | 39 | 56 | 31 | 37 |
| N° de notas producidas para web y pulso (Periodista 2) | 11 | 29 | 24 | 26 | 25 | 30 | 28 | 46 | 18 | 24 |
| Indicador 2: N° de publicaciones en medios de prensa externo (prensa escrita) de temas o notas preparadas por COMFACMED (Comunidad Facultad de Medicina) | 14 | 21 | 31 | 37 | 27 | 77 | 67 | 102 | 49 | 61 |
| Otras publicaciones de temas o notas preparadas por COMFACMED (Contactos de prensa Periodista 1) | 9 | 7 | 16 | 20 | 12 | 47 | 39 | 56 | 31 | 37 |
| Otras publicaciones de temas o notas preparadas por COMFACMED (Contactos de prensa Periodista 2) | 5 | 14 | 15 | 17 | 15 | 30 | 28 | 46 | 18 | 24 |

| | | |
|---|--|----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 8 de 13 |

PROCEDIMIENTO APOYO PROTOCOLAR Y CEREMONIAL EN ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

| Nombre del Control | Objetivo del Control | Indicador | Meta | Periodicidad | Evidencia |
|---|--|--|--|--------------|--|
| Control al procedimiento de apoyo protocolar y ceremonial (Control de producto y/o servicio) | Medir la cantidad de actividades producidas /apoyadas | Indicador 1: Cantidad de actividades producidas/apoyados | 75 actividades al año | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> Formularios de solicitudes |
| Control al procedimiento de apoyo protocolar y ceremonial (Medición de satisfacción de clientes) | Medir la satisfacción de los clientes con resultado de su actividad. | Indicador 2: Grado de conformidad con resultado de la actividad | Lograr que al menos un 70% se declare conforme con la actividad | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción. |
| | Medir satisfacción de los clientes con servicio proporcionado. | Indicador 3: Satisfacción de los clientes con el servicio de ceremonial y protocolar proporcionado. | Lograr que al menos un 70% se sienta satisfecho con servicio proporcionado | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción |

Mediciones

| | Abril 2011 | Mayo 2011 | Junio 2011 | Julio 2011 | Agosto 2011 | Sept. 2011 | Oct. 2011 | Nov. 2011 | Dic. 2011 | Enero 2012 |
|--|------------|-----------|------------|------------|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Indicador 1: Cantidad de actividades producidas/apoyados | 8 | 8 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | S/I |
| Indicador 2: Grado de conformidad con resultado de la actividad | 87,5 | 87,5 | 100 | 100 | 100 | 100 | 66,6 | 100 | 100 | S/I |
| Indicador 3: Satisfacción de los clientes con el servicio de ceremonial y protocolar proporcionado. | 62,5 | 75 | 100 | 100 | 0 | 80 | 100 | 75 | 100 | S/I |

| | | |
|---|--|----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 9 de 13 |

PROCEDIMIENTO DE DISEÑO GRÁFICO

| Nombre del Control | Objetivo del Control | Indicador | Meta | Periodicidad | Evidencia |
|---|--|--|--|--------------|--|
| Control al procedimiento de diseño gráfico. (Control de producto y/o servicio) | Determinar la cantidad de piezas gráficas desarrolladas. | Indicador 1: Cantidad de piezas gráficas desarrolladas | Desarrollar 193 piezas gráficas al mes Nota: dato meta se obtiene de prom. de 3 meses iniciales. | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> Informe de solicitud de diseño. |
| Control al procedimiento de diseño gráfico. (Medición de satisfacción del cliente) | Medir la satisfacción de los clientes | Indicador 2: Grado de satisfacción del cliente | Lograr calificación promedio superior a 5.5 en variables consideradas : <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente con atención recibida Satisfacción del cliente con resultado final del producto Evaluación del servicio (de principio a fin) | Mensual | <ul style="list-style-type: none"> Informe de solicitud de diseño. (sección encuesta) |

Mediciones

| | Abril 2011 | Mayo 2011 | Junio 2011 | Julio 2011 (*) | Agosto 2011 | Sept. 2011 (**) | Oct. 2011 (***) | Nov. 2011 (****) | Dic. 2011 (*****) | Enero 2012 |
|---|------------|-----------|------------|----------------|-------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------|
| Indicador 1: Cantidad de piezas gráficas desarrolladas | 111 | 205 | 244 | 154 | 146 | 200 | 119 | 126 | 108 | 72 |
| Indicador 2: Grado de satisfacción del cliente | 6,8 | 6,7 | 6,9 | 6,9 | 7,0 | 6,8 | 6,8 | 6,8 | 7,0 | S/I |
| Satisfacción del cliente con atención recibida | 6,9 | 6,8 | 6,9 | 6,9 | 7,0 | 6,8 | 6,8 | 7,0 | 7,0 | S/I |
| Satisfacción del cliente con resultado final del producto | 6,6 | 6,6 | 7,0 | 6,9 | 7,0 | 6,8 | 6,8 | 6,7 | 7,0 | S/I |
| Evaluación del servicio (de principio a fin) | 6,8 | 6,6 | 6,7 | 6,9 | 6,9 | 6,7 | 6,8 | 6,6 | 7,0 | S/I |

(*) Hay 1 encuestas pendientes. La encuesta no ha sido entregada por cliente.

(**) Hay 3 encuestas pendientes.

(***) Hay 1 encuestas pendientes

(****) Hay 4 encuesta pendiente.

(*****) Hay 1 encuesta pendiente.

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 11 de 13 |

PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE FUTUROS ESTUDIANTES

| Nombre del Control | Objetivo del Control | Indicador | Meta | Periodicidad | Evidencia |
|---|---|---|--|--------------|---|
| Control al procedimiento de admisión de futuros estudiantes (Control de producto y/o servicio) | Determinar la cantidad de colegios prioritarios recibidos por tipo de colegio | Indicador 1: Cantidad de colegios prioritarios recibidos por tipo de colegio | | Semestral | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de visitas guiadas • Correos electrónicos • Calendario de actividades (mensual) |
| | | Sub- Indicador 1: Cantidad de colegios del grupo de los 100 mejores atendidos | 40% de los 100 mejores colegios (= 40 colegios) | | |
| | | Sub- Indicador 2: Cantidad de colegios subvencionados prioritarios atendidos | 40% de los mejores 25 subvencionados (= 10 colegios) | | |
| | | Sub- Indicador 3: Cantidad de colegios municipalizados prioritarios atendidos | 70% de los mejores 25 colegios municipalizados (= 17 colegios) | | |
| | | Sub- Indicador 4: Cantidad de preuniversitarios seleccionados a contactar atendidos | 5 preuniversitarios prioritarios | | |
| Control al procedimiento de admisión de futuros estudiantes (Medición de satisfacción del cliente) | Conocer el grado de satisfacción de orientadores con visitas guiadas efectuadas | Indicador 2: Grado de satisfacción de orientadores con visitas guiadas efectuadas | Lograr que al menos un 50% de visitas guiadas opine que el servicio proporcionado fue de calidad | Mensual | Encuesta de satisfacción |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 12 de 13 |

| | | | | | |
|---|--|---|---|-------|---------------------|
| Control al procedimiento de admisión de futuros estudiantes (Medición de impacto) | Determinar el nivel de impacto del PFE | Indicador 3: % de matriculados en primer año que declara haber participado en actividades organizadas por el Programa Futuro Estudiante. | Lograr que al menos un tercio de los estudiantes matriculados en primero haya participado en alguna actividad del Programa futuro estudiante. | Anual | Encuesta a mechones |
|---|--|---|---|-------|---------------------|

Mediciones

Indicador 1: Cantidad de colegios prioritarios recibidos por tipo de colegio

| | Primer semestre (marzo- agosto 2011) | Segundo semestre (agosto-nov. 2011) | Grado de cumplimiento to 2011 |
|--|---|--|-------------------------------------|
| Sub- Indicador 1: Cantidad de colegios del grupo de los 100 mejores atendidos | 31 colegios | 15 colegios | 46 % |
| Sub- Indicador 2: Cantidad de colegios subvencionados prioritarios atendidos | 3 colegios | 7 colegios | 40% |
| Sub- Indicador 3: Cantidad de colegios municipalizados prioritarios atendidos | 12 colegios | 7 colegios | 76% |
| Sub- Indicador 4: Cantidad de preuniversitarios seleccionados a contactar atendidos | 2 preuniversitarios | 2 preuniversitario | 80% |

Nota: Sólo se consideran las actividades con participación directa. No se consideran actividades como: Envío de la revista Ingreso, envío de invitaciones, etc.

Indicador 2: Satisfacción de los clientes:

(¿El servicio proporcionado fue de calidad? - Solo para visitas guiadas)

| Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Sept. 2011 | Oct. 2011 | Nov. 2011 |
|-------|-------|-------|-------|--------|---------------|--------------|--------------|
| | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 83,3 | 100,0 | 100,0 | --- |

Nota: Las visitas guiadas se programaron hasta el mes de noviembre. Desde el mes de noviembre se recibieron estudiantes en forma particular por preparativos para las matrículas.

Indicador 3: % de matriculados en primer año que declara haber participado en actividades organizadas por el Programa Futuro Estudiante.

| Proceso admisión 2011 | Proceso admisión Año 2012 |
|-----------------------|--|
| 45,2% | Pendiente. Encuesta será aplicada la segunda quincena de marzo. |

| | | |
|---|--|-----------------|
|  | Medición y Seguimiento de los Procesos | Revisión: 0 |
| | Facultad de Medicina DEGI | Página 13 de 13 |

SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

| 1. Indicador | Meta | Periodicidad | Evidencia |
|--|----------------|--------------|----------------------|
| Nº de atenciones en Laboratorio con equipos en espera. | 60 | Mensual | Solicitud de Soporte |
| Nº de atenciones en Terreno con solicitudes en espera. | 120 | Mensual | Solicitud de Soporte |
| Nº días en que el equipo permanece en laboratorio | 7 días hábiles | Mensual | Solicitud de Soporte |
| Nº días en que el usuario espera para atención en terreno. | 5 días hábiles | Mensual | Solicitud de Soporte |

Mediciones 2011

| | Laboratorio | | Terreno | | Problema Detectado | Acción Correctiva |
|------------|---------------|-------------------------|---------------|-------------------------|--|---|
| | Nº Atenciones | T. Sol. Promedio (días) | Nº Atenciones | T. Sol. Promedio (días) | | |
| Enero | 72 | 6,5278 | 180 | 6,0167 | | |
| Febrero | 8 | 0 | 3 | 0 | | |
| Marzo | 61 | 12,2131 | 211 | 4,7156 | | |
| Abril | 115 | 6,7043 | 277 | 7,9892 | | |
| Mayo | 76 | 3,9474 | 224 | 6,0536 | | |
| Junio | 81 | 3,4444 | 121 | 9,3802 | | |
| Julio | 71 | 5,6901 | 18 | 20,9444 | Los tres técnicos de soporte que realizan atención en terreno se adhieren al paro en apoyo a las movilizaciones estudiantiles. | |
| Agosto | 86 | 9,8721 | 51 | 52,4118 | | |
| septiembre | 67 | 10,3433 | 191 | 29,6963 | | |
| octubre | 72 | 6,1111 | 167 | 7,9641 | | Se incorpora un técnico contratado a honorarios |
| noviembre | 86 | 4,2442 | 128 | 7,1719 | | |
| diciembre | 88 | 2,2841 | 123 | 6,1951 | | |

Debido a la falta de técnicos de soporte que realizan atención en terreno, existió un aumento de los equipos enviados a laboratorio con el consecuente aumento de los tiempos de atención. Por esto y, debido al alejamiento de las metas establecidas, se decide la contratación de un técnico a Honorarios para apoyar la función de soporte computacional logrando así volver a un régimen más normal de atención en terreno.