

INFORME DE GESTIÓN EDUCACIÓN CONTINUA

1. Indicar objetivos, propósitos o funciones del área o dirección

1.1. Los propósitos de la organización (Dirección) son:

En un contexto de rápida obsolescencia del conocimiento, así como también, de crecientes demandas por especificidad técnica del mundo laboral, el propósito central del área es posicionar a la organización como un actor clave en la formación de capital humano para la región. Lo anterior, a través de programas de educación continua (aprendizaje a lo largo de la vida o Life Long Learning en inglés) dirigidos a niños, jóvenes, adultos y personas mayores, por medio de cursos, diplomados y postítulos que posibiliten adquirir y ampliar la formación y especialización técnica y/o profesional.

1.2. Los objetivos del periodo 2015-2020, indicados en Proyecto 5 del portafolio de Rectoría:

- Aumentar, diversificar e innovar la oferta de educación continua acorde a las necesidades de formación, especialización profesional y técnica de la macro región sur.
- Fortalecer el Área de Autogestión de la Dirección de educación continua, incrementando los ingresos derivados de los programas académicos.
- Posicionar educación continua UC Temuco al interior de la comunidad universitaria, en el medio local, regional y nacional.
- Desarrollo de los sistemas informáticos institucionales asociados a educación continua que aseguren la calidad de los procesos y la información institucional.
- Desarrollar en forma articulada con la Dirección de Docencia, un modelo educativo ajustado a las necesidades de Educación Continua, que incorpore una adecuada estructuración de la carga; opciones de continuidad de estudios y modalidades formativas en base a las TIC.

1.3. Las funciones de la Dirección de Educación Continua, declaradas en normativa institucional VERI 02/15, son:

- Proponer y ejecutar estrategias innovadoras que potencien y articulen la oferta formativa de educación continua, integrada en el marco del Plan de Desarrollo Institucional 2010 - 2020.
- Fortalecer los vínculos institucionales que contribuyan al desarrollo de la educación continua.
- Mantener y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad de Educación Continua de la Universidad Católica de Temuco, vinculado con los procesos institucionales.
- Administrar el Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) de la Universidad Católica de Temuco.
- Administración de la plataforma de mercado público para programas de educación continua, el acompañamiento y soporte administrativo a las Unidades Ejecutoras.
- Proveer información de carácter estratégico para apoyar la toma de decisiones en las unidades académicas y del gobierno universitario, además de responder requerimientos de información oficial de organismos externos (Ministerio de Educación, Instituto Nacional de Estadísticas, otros.).
- Responder de manera directa y/o articulada con las Unidades Ejecutoras, a través de su Área de Autogestión, a las demandas y requerimientos de programas académicos en las distintas líneas temáticas y modalidades emanadas del entorno local, regional y nacional.

Se agregan a las funciones establecidas en la normativa institucional “Resolución VERI 02/15”, desde la perspectiva del modelo de gestión establecido para el área, las siguientes funciones:

- Controlar y evaluar el desarrollo de programas de educación continua.
- Acompañar a las unidades ejecutoras de programas, en el desarrollo de programas de educación continua.

2. Indicar cuáles son las principales políticas institucionales que rigen el área o la dirección:

2.1 Los establecidos por la Dirección de educación continua (internos del sistema de educación continua):

2.1.1. Política de calidad de educación continua.

El sistema de calidad de educación continua, para dar cumplimiento a requisito normativo de la Norma Chilena de calidad de OTEC (Nch2728:2015) ha determinado la política de calidad a partir de la cual se desprenden los objetivos de calidad.

2.1.2. Manual de Calidad del sistema de gestión de educación continua (SGC).

El sistema de calidad de educación continua de la UC Temuco, ha establecido el documento “Manual de calidad” como medio para la definición, descripción, alcance, referencias a los procedimientos documentados exigidos por la norma de gestión y los definidos por la DEC UC Temuco, y descripción de la interacción de los procesos del SGC.

2.1.3. Manual del Coordinador de educación continua.

El sistema de calidad de educación continua de la UC Temuco, ha establecido el documento “Manual del coordinador” como procedimiento documentado, que establece requisitos normativos de carácter operativo, para el desarrollo de un programa de educación continua. Instruye paso a paso al coordinador, sobre las actividades durante el desarrollo de un programa de educación continua, con requisitos de cumplimiento.

2.1.4. Manual de uso del software de educación continua.

El sistema de calidad de educación continua de la UC Temuco, ha establecido el documento “Manual de uso del software de educación continua” como documento que indica paso a paso como ingresar una propuesta de programa (aspectos académicos y económicos) en el software de gestión de educación continua.

2.1.5. Instructivos que se desprenden del manual del coordinador:

El sistema de calidad de educación continua de la UC Temuco, ha establecido “instructivos” con información específica sobre procedimientos asociados a procesos. Estos son:

- Instructivo encuestas estudiantes de educación continua.
- Instructivo encuesta cliente empresa.
- Instructivo evaluación de proveedores.
- Instructivo solicitud de pago de honorarios.
- Instructivo difusión.
- Instructivo código SENCE.
- Instructivo emisión de certificados.
- Instructivo solicitud de facturas.
- Instructivo Convenio Marco.

- Instructivo Mercado Público.
- Instructivo contrato y pagare del estudiante de educación continua.
- Instructivo control de gastos.
- Instructivo traspaso de excedentes.
- Instructivo respuestas a consultas.
- Instructivo de postergación de programas (en elaboración).
- Instructivo de autorización de recursos para perfeccionamiento (en elaboración).
- Instructivo tips de comercialización y venta (en elaboración)
- Instructivo de programas e-learning (en elaboración).

2.1.6 Procedimientos documentados obligatorios del sistema de calidad de educación continua, exigidos en la NCh2728:2015:

- Procedimiento control de documentos.
- Procedimiento control de registros.
- Procedimiento emisión de documentos.
- Procedimiento auditoría interna.
- Procedimiento servicio no conforme.
- Procedimiento de acciones preventivas y correctivas.

2.2. Los establecidos desde el gobierno universitario y otras unidades de gestión o académicas, que afectan el sistema de educación continua:

- Plan de desarrollo institucional 2010 – 2020.
- Documento ser y quehacer de la Universidad Católica.
- Modelo educativo UC Temuco.
- Resolución VERI 02/15. Normativa institucional que rige el desarrollo de programas de educación continua (topes de honorarios, tope de coordinaciones, etc.).
- Resolución VRA 01/14. Normativa institucional derogada en año 2015, vigente para fines de proceso de distribución de excedentes de programas.
- Resolución 36/08. Normativa institucional derogada en año 2014, vigente para fines de proceso de distribución de excedentes de programas.
- Estatutos generales de la UC Temuco.
- Manual normativa gráfica UC Temuco.
- Reglamento de la planta administrativa UC Temuco. Políticas de gestión de personas.
- Reglamento del académico. Decreto de Rectoría 87/2017.
- Reglamento de categorización académica. Decreto de Rectoría 88/2017.
- Reglamento sobre evaluación académica. Decreto de Rectoría 89/2017.
- Resolución DGA 18/07. Beneficio para egresados UC Temuco.
- Resolución DGA 33/08. Sobre asignación de códigos y siglas de programas.
- Resolución VRAE 02/2014. Reglamento de adquisición de bienes y servicios.

3. Informar sobre el cumplimiento de sus compromisos en el portafolio de proyectos de la unidad (o a los derivados del portafolio de la unidad mayor a la que pertenece)

En proyecto 5 “Fortalecimiento y crecimiento del área de educación continua” cuyo objetivo es “impulsar el desarrollo del área de educación continua en la Universidad, reforzando el impacto institucional en la formación de capital humano para la región”, se compromete un total de 24 acciones, de las cuales; 13 se encuentran realizadas, 9 en proceso y 2 no realizadas. Este proyecto incorpora los objetivos del plan estratégico de educación continua 2014 – 2020, aprobado por el Honorable Consejo Superior en Sesión Ordinaria N° 367 de 8 de julio de 2014. A Saber:

Acción 5.1 Aumentar, diversificar e innovar la oferta de educación continua acorde a las necesidades de formación, especialización profesional y técnica de la macro región sur.

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECH A FIN	OBSERVACIONES
5.1.1	Implementación de un consejo asesor externo de educación continua, que desde su condición de expertos contribuya a orientar la estrategia.	No Realizada	ago-17	Se desestima por la dificultad de coordinación con los actores externos e internos.
5.1.2	Desarrollo de un estudio de mercado de la demanda y de la oferta de educación continua en la macro región sur, que permita orientar la estrategia.	Realizada	dic-16	<p>Equipo de la Dirección de Educación Continua realiza estudio de mercado, que integra información diagnóstica del periodo 2016. El estudio aborda tres dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Competencia directa en mercado regional (precio, cantidad, tipos, etc.).• Fondos estatales• Análisis Porter (descriptivo)• Imagen de marca <p>Se elabora plan de marketing, que contempla dentro de sus acciones, el desarrollo de estrategia de ventas, merchandising, promoción en Facebook, diseño y envío de brochure a empresas e instituciones, imagen de marca, y considera la focalización a municipalidades en áreas de educación, salud, idioma y agropecuario, según concluye estudio de mercado. Se agrega a este plan la renovación del sitio web de educación continua.</p>

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.1.3	Elaboración e Implementación de una política institucional de educación continua (documento declarativo).	Realizada	ene-17	El documento "Política de calidad" se robustece agregando las áreas en la que se han ofertado programas y se extrae del manual de calidad, generándose como documento independiente con el objetivo de ser socializado y comunicado para su entendimiento por las partes interesadas. Queda disponible en sitio web. Esta política es presentada en jornada de inducción de procesos a cada nuevo coordinador para debido conocimiento y entendimiento.
5.1.4	Implementación de un plan institucional que oriente y priorice las líneas temáticas, tipos de programas y públicos objetivos, en concordancia al "Marco Inspirador y Principios Orientadores de la UC Temuco".	Realizada	ene-17	El documento "Política de Calidad" establece líneas a seguir; sobre la base del diagnóstico de la áreas de la oferta ejecutada, orientación a sector público, mundo del trabajo y el e-learning. Plan de Marketing, contempla dentro de sus acciones, el desarrollo de estrategia de ventas que contempla la focalización a Municipalidades en áreas de educación, salud, idioma y agropecuario, según concluye estudio de mercado.
5.1.5	Revisión y adecuación de la resolución vigente que integre la política institucional de educación continua, incorpore el reconocimiento a la carrera académica de quienes desarrollan programas de educación continua, y plan institucional de priorización de líneas temáticas, tipos de programas y públicos objetivos (overhead diferenciado).	En proceso	ago-17	Existen nuevos documentos que dan cuenta de la revisión. Con fecha 28 de noviembre de 2017 Reglamento de categorización académica (Decreto de Rectoría 88/2017) y Reglamento de evaluación del desempeño de las plantas académicas permanente y adjunta (Decreto de Rectoría 89/2017) del 28 de noviembre de 2017. Sin embargo, no se observan cambios que promuevan el reconocimiento docente por participación en programas de educación continua.

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.1.6	Fortalecimiento del servicio de apoyo, asesoría y acompañamiento de la Dirección de educación continua hacia las unidades académicas, en temas SENCE, Convenio Marco, Mercado Público, entre otros. (diagnóstico del servicio, procedimientos, charlas, otros.)	Realizada	dic-16	Se instruye sobre Convenio Marco, por medio del envío de presentación power point, por correo electrónico a los coordinadores. Además, se da asistencia y acompañamiento en estos temas mediante jornada obligatoria de inducciones de procesos a coordinadores. Complementariamente a la inducción se envía por mail, documentos relevantes y lista de procesos según el tipo de programa a desarrollar en temas de Mercado Público, Convenio Marco y SENCE y procesos correspondientes. Se envió cartas invitando a acceder a cursos de la UCT por la vía de Convenio Marco, a instituciones públicas. Se reforzará la promoción de la oferta de Convenio Marco a instituciones públicas por la vía de correo electrónico con brouchure. Paralelamente en marzo 2018 se realizará jornada de capacitación sobre convenio marco a coordinadores de educación continua.
5.1.7	Implementación de un protocolo de estándar de calidad del servicio de programas de educación continua (en todas las etapas de la educación continua en la UC Temuco; desde la atención de consultas, inscripción, matricula, bienvenida inicios, entrega de diplomas, formas de pago, atención en cajas, titulación, otros).	Realizada	dic-16	Se elabora protocolo de estándar del servicio en tres etapas relevantes del desarrollo de un programa: inicio, cierre, ceremonia de entrega de certificados. Este procedimiento queda instalado en manual del coordinador, para facilitar su implementación. Se establece además, un estándar mínimo de servicio de café (coffe break), esto también se encuentra establecido como requisito en manual del coordinador. Esto es indicado en jornadas de inducción a las nuevas coordinaciones.

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.1.8	Implementación de un estándar y protocolo institucional para el desarrollo programas de educación continua b-learning, e-learning (procedimientos, responsables, jornadas de inducción, habilitaciones, otros), que asegure la calidad académica de los programas de educación continua a distancia.	En Proceso	ago-17	<p>Se articula con la Dirección de Tecnologías Educativas (Mónica Kaechelle), a quien se le presentó un diagnóstico del e-learning de educación continua.</p> <p>Se determina levantar un marco normativo e-learning desde la DTE, sobre la base del marco académico de educación continua (a partir del modelo educativo del pregrado). Desde educación continua se levantó un instructivo de programas e-learning, con flujo de procesos y requisitos mínimos requeridos para la gestión de parte de las coordinaciones.</p>
5.1.9	Reforzar las capacidades institucionales en de los equipos de apoyos a las gestiones de la DEC, correspondientes a las áreas de sistemas, registro académico, finanzas, crédito, contabilidad, presupuestos, biblioteca y comunicaciones.	Realizada	dic-16	<p>Se desarrolla una serie de reuniones con directores de unidades académicas (Decanato Facultad de educación, Decanato Facultad de ingeniería, CECAP) y administrativas (DARA, Finanzas, Bibliotecas, Dirección de Informática (Área de sistemas), DGT, CIED, VRAE, DGC) para sensibilizar sobre la urgencia de avanzar en temas requeridos por educación continua. Esta es una gestión permanente, especialmente con la DARA, DTE, DIRCOM, Dirección de Informática.</p>
5.1.10	Adecuación del sistema de gestión de educación continua bajo norma NCh2728:2015	Realizada	dic-16	<p>Se desarrolla auditoría de recertificación de calidad los días 8 y 9 de mayo de 2017 (casa certificadora IRAM Chile), obteniéndose la recertificación de calidad por tres años.</p> <p>Se hizo llegar a SENCE, solicitud de actualización de la certificación de calidad, extendiéndose la vigencia del OTEC hasta el 2020. Cabe señalar, que la certificación bajo Norma Chilena 2728:2015 permite seguir operando como OTEC y optar a programas con financiamiento SENCE.</p> <p>La condición de OTEC de SENCE y su certificación de calidad es considerada en licitaciones públicas asignándose puntaje por este aspecto.</p>

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.1.11	Adecuación del sistema de gestión de educación continua bajo norma ISO 9001:2015	No Realizada	jun-18	Luego de analizar el riesgo (ventajas e impactos de mantener la norma) se desestima la transición a ISO 9001:2015 por costos adicionales y la dificultad de mantenerse de manera integrada (dado que ambas versiones sufrieron actualizaciones) por ser estructuralmente diferentes.
5.1.12	Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de educación continua, sobre el cual continuar estableciendo mejoras y/o adecuaciones a través objetivos estratégicos futuros (incluye auditoría interna).	Realizada	ene-17	Los hallazgos de auditorías interna y externa (desde la casa certificadora) permiten evidenciar incumplimientos a requisitos normativos (no conformidades y observaciones) y oportunidades de mejora (desvíos), a manera de diagnóstico del sistema. Dado que toda no conformidad debió ser "levantada" (investigada, analizada su causa y contemplar acciones correctivas) lo cual fue revisado en procesos de auditoría interna del mes de enero y de recertificación en mes de Julio 2017, se puede dar evidencia de la implementación de las acciones correctivas.
5.1.13	Elaboración e implementación de un plan de aseguramiento mínimo de infraestructura y equipamiento para los programas de educación continua.	En Proceso	ago-17	Esto es a través de la instalación de salas en nuevo sitio adquirido de la CMPC Forestal MININCO.

Acción 5.2 Fortalecer la unidad de autogestión de la Dirección de educación continua, incrementando los ingresos derivados de los programas académicos.

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.2.1	Elaboración e implementación de propuesta de infraestructura para el crecimiento de la Dirección de Educación Continua, que permita dar respuesta a las demandas crecientes.	En Proceso	dic-18	Esta actividad va de la mano con la actividad 5.1.13, con la compra del nuevo sitio de la CMPC.
5.2.2	Ampliación del equipo del Área de Autogestión.	Realizada	oct-16	Se contrata a los profesionales, Eduardo Castillo (cuenta con contrato a plazo indefinido), Sergio Flandez (cuenta con contrato a plazo fijo), Rafael Mundaca (en proceso de contratación). Por otra parte, en el área administrativa se incorpora la Secretaria Jennyfer Anavalón desde marzo 2017 (con contrato indefinido), quien apoya tanto a las labores de la DEC como de autogestión.
5.2.3	Establecimiento de una red de aliados estratégicos de educación continua a través del cual se obtengan ventajas competitivas. (internos y externos)	En Proceso	dic-20	Se mantiene alianza con La Araucana, a través de la cual es posible difundir nuestra oferta de programas de educación continua UC Temuco en todo el país, desde el 17/08/2016 (publicados en nuestro sitio). Se evidencia ingreso de estudiantes en programas de fonoaudiología. Se establece alianza estratégica y se elabora convenio con Acredita sur, el cual se encuentra en proceso de firma. Se mantiene convenio con Hermética, empresa con la cual hemos realizado varias versiones del diplomado on-line de bibliotecas públicas.

Acción 5.3 Posicionar educación continua UC Temuco al interior de la comunidad universitaria, en el medio local, regional y nacional.

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.3.1	Diagnóstico de la percepción de la imagen y marca de educación continua al interior de la comunicad universitaria, en el medio local, regional y nacional.	Realizada	dic-16	Se aplica instrumento de medición de la percepción de la imagen y marca a coordinadores y asistentes año 2015 y 2016 on line (google) y se aplica entrevista de percepción de imagen de marca a clientes, usuarios y partes interesadas. A partir de estos estudios, se levantó información que se encuentra contenida en estudio de mercado como insumo del plan estratégico.
5.3.2	Desarrollo una estrategia comunicacional y de marketing de educación continua en estrecha vinculación con la DIRCOM.	Realizada	dic-17	Se elabora plan de marketing, que toma como insumo estudio de mercado elaborado por la DEC. Este, incluye mejora de sitio web, servicios de apoyo de promoción a unidades ejecutoras y venta de productos de merchandising a unidades ejecutoras y diseño de mailing y papelería. Incluye además envío de información sobre la oferta de educación continua a instituciones públicas (especialmente municipalidades).

Acción 5.4 Desarrollo de los sistemas informáticos institucionales asociados a educación continua que aseguren la calidad de los procesos y la información institucional.

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.4.1	Implementación sistema on line para consultas e inscripciones de estudiantes de ed. continua	Realizada	jul-16	Se levanta requerimiento en reuniones de trabajo con el área de sistemas y equipo de proyecto e-learning. Se encuentra implementado y en marcha desde septiembre de 2017. Totalmente activo para estudiantes de programas abiertos en "estado por comenzar". Esta vía de inscripción permite al estudiante la obtención de un comprobante de pago, para cancelación inmediata del valor de su valor de matrícula (que se crea automáticamente al inscribirse el estudiante) y con ello adscribirse en los registros académicos de la Universidad.
5.4.2	Diseño e implementación de un Modelo e-learning en la UC Temuco, flexible en cuanto al tiempo y espacio en que se desarrolla la acción educativa, a partir de estándares internacionales de acreditación.	En Proceso	dic-17	Se articula con el centro e-learning, quienes ponen a disposición toda la experiencia y conocimiento sobre el estado actual del e-learning y propuesta de modelo e-learning para educación continua y otros programas para la UC Temuco. Este levantamiento depende de las prioridades institucionales, siendo este tema liderado desde la DTE y desarrollado desde la Dirección de informática. Este modelo va de la mano con las plataformas educa Moodle 3.0, Blackboard Collaborate y marco académico. A la fecha, falta implementar sistema web pay plus que permita el pago de matrícula y arancel on line y certificación digital.
5.4.3	Diseño e implementación de un modelo de sistema informático integrado (Kellum) que incluya los siguientes módulos: 2.1 Registros académicos y financieros de educación continua (matriculados, egresados, titulados, desertados, congelados/facultad, por unidad	Realizada	dic-17	Se encuentra en marcha sistema Kellum para educación continua desde el 10 de julio de 2017. Esto significó migración de datos de programas y estudiantes de sistema Magix a Kellum. Hoy se dispone de un gran reporte de información que es llamado "Bitácora de programas" en revisión para ajustes de fórmulas informáticas. Este reporte permite obtener lista de programas de los distintos periodos, en sus diferentes estados de ejecución, datos de identificación del programa, indicadores de gestión de cada programa, control de procesos, satisfacción de estudiantes, desempeño de la coordinación, entre otros.

académica/global anual/histórico, deudas, estado de pago, gestión de procesos, reportes, etc.)

Se encuentra pendiente el desarrollo de reportes de información de gestión, aunque esto se inicia con la bitácora de programas de educación continua a través de Kellun.
De manera permanente se envía desde la DEC solicitudes de nuevos desarrollos y ajustes informáticos, a manera de mejora continua en sistema Kellun para educación continua a la Dirección de informática.
Los defectos del sistema Kellun están siendo gestionados mediante "sistema de ticket". Todo defecto de sistema Kellun que sea detectado debe ser reportado al área de sistemas por esta vía. En mes octubre de 2017 se dio inicio al levantamiento de requerimientos informáticos para el nuevo módulo de autorización de programas de educación continua en sistema Kellun. Esto último, permitirá evitar el ingreso de datos desde un sistema (software de gestión de educación continua) al otro (kellun), automatizar procesos, y efectuar un mejor seguimiento y control de programas.

Acción 5.5 Desarrollar en forma articulada con la Dirección de Docencia, un modelo educativo ajustado a las necesidades de Educación Continua, que incorpore una adecuada estructuración de la carga; opciones de continuidad de estudios y modalidades formativas en base a las TIC.

N°	ACTIVIDADES	ESTADO	FECHA FIN	OBSERVACIONES
5.5.1	Elaboración de las Bases del marco académico de educación continua	En Proceso	dic-17	Se desarrollaron reuniones con actores internos; Paula Riquelme, Pablo Palet, Pilar Molina, Claudia Orrego, encargadas de educación continua de la Universidad Alberto Hurtado, entre otros. Se recopiló material de referencia; Reglamentos regulatorios de otras universidades, modelo educativo institucional, Reglamento de postgrado de la UC Temuco, Sistema de Créditos Trasferible, entre otros. Con los antecedentes recopilados, se dio origen al primer borrador.
5.5.2	Oficialización del Marco académico de educación continua	En Proceso	ago-17	Debe avanzar acción 5,5,1
5.5.3	Implementación y socialización del Marco Académico de Educación Continua.	En Proceso	no aplica	Debe avanzar acción 5,5,2

4. Principales hitos que han marcado la gestión del área entre 2015 y 2017. Excepcionalmente, indicar cuando corresponda hitos anteriores cuyo impacto se sigue evidenciando hoy como un logro.

Año	Hito
2005	Implementación de la Dirección de Educación Continua. Implementación del Sistema de gestión de la calidad bajo Norma Chilena 2728:2003. Para dar cumplimiento de exigencia establecida por SENCE a los Organismos Técnicos de Capacitación.
2006	Obtención por primera vez de la certificación de calidad de OTEC bajo Norma Chilena 2728:2003.
2008	Implementación de sistema informático "Software de gestión de educación continua" para la evaluación y autorización de programas de educación continua.
2009	Pick de ingresos brutos alcanzados por \$1.710.949.000.
2014	Implementación del Área de Autogestión al interior de la Dirección de Educación Continua, con atribuciones para impartir programas de manera directa o articulada con las unidades académicas y en cualquier línea disciplinar. Acción comprometida en proyecto de educación continua 2014-2020. Área que ha generado durante el periodo 2014-2017, ingresos por \$838.917.544 , un total 79 programas y más de 3.600 estudiantes matriculados. Se releva el quehacer de educación continua, a nivel del HCS, habiendo sido aprobado el Plan estratégico educación continua 2014-2020 en sesión ordinaria n° 367 del HCS de 8 de julio de 2014. Adjudicación licitación 2239-9-LP14 Convenio Marco Capacitación y Formación. Bases permiten subir nuevos cursos a catálogo electrónico de cursos adjudicados. Desde la adjudicación a la fecha se ha duplicado la oferta de cursos del convenio. Esta es la primera alternativa de compras públicas, que tienen las instituciones del estado. Se tiene antecedentes de que presente adjudicación sería la tercera por parte de la universidad.
2015	Promulgación de resolución VERI 02/15 que establece cambios importantes con respecto a la resolución VRA 01/14 derogada. Estos son: <ul style="list-style-type: none"> • Se establecen nuevos porcentajes de distribución de excedentes. Esta distribución incorpora un 25% para perfeccionamiento del equipo de coordinación y un 5% para difusión bajo administración de la DEC. • Control de gastos de programas desde la DEC. • Traspaso excedentes a la DEC, en aquellos programas que no efectúan distribución de excedentes en el periodo de un año.
2015 -2016	Pick de matriculados en los dos periodos con 4.300 estudiantes.
2016	Elaboración de estudio de mercado de educación continua, elaborado desde la DEC, que incluye diagnóstico elaborado desde la DEC. El documento considera aspectos cuantitativos y cualitativos de la gestión del periodo 2016.
2017	Levantamiento e implementación de nuevos instructivos con procedimientos de control: Control de gastos, Traspaso de excedentes de programas.
2017	Implementación de nuevos servicios de promoción y marketing de programas desde la DEC. Implementación de sistema Kellun para procesos asociados al estudiante de educación continua. Esto es: inscripción on line, creación programas, apertura SCC, creación de correo y claves de estudiantes de cursos, creación de malla de diplomados y postítulos, programación e inscripción de cursos de diplomados y postítulos, ingreso de notas, certificación.

Recertificación del sistema de gestión de la calidad de OTEC bajo Norma Chilena 2728:2015 por tres años (junio de 2017- a junio de 2020) por organismo certificador IRAM Chile.
Se ha alcanzado la cifra de ingresos más alta en los 12 años de funcionamiento de la Dirección de Educación Continua. Esto es posible de observar en cifrario.
Robustecimiento del equipo administrativo de la DEC.
Anuncio de Rectoría sobre adquisición de nueva propiedad para educación continua en cuenta pública de Rector a fines del 2017.

5. Cifrario con indicadores de resultados comparativos en la gestión del área o unidad (contrastando con datos de antes de 2015)

En trabajo conjunto con la Dirección de Gestión Institucional, se fijan metas del periodo 2015-2020 para educación continua. A saber:

Tabla 1: metas institucionales para el quehacer de educación continua:

Indicador	Formula calculo	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1. % de ingresos que genera Educación Continua respecto al ingreso total de la Institución	a/b*100 a: ingresos por programas de Educación Continua b: ingresos totales de la Institución	4,7%	4,7%	5,0%	7,0%	8,0%	10,0%
2. N° de cursos, diplomados y postítulos implementados	no aplica	172	181	190	199	209	220
3. N° de matriculados en cursos, diplomados y postítulos implementados	no aplica	4.300	4.601	4.923	5.268	5.636	6.031
4. % de utilidades que genera el área de autogestión respecto al total de Educación Continua	Utilidades generadas por el área e auto gestión / utilidades totales Dirección de Educación Continua	18,0%	19,0%	20,0%	21,0%	22,0%	24,0%

Fuente: Portafolio de Rectoría 2015-2020.

Análisis detallado de cada indicador en texto y tablas siguientes:

Indicador número 1: Ingresos UC Temuco – Ingresos educación continua

Para dar cuenta del cumplimiento del indicador financiero de educación continua, se ha elaborado una tabla que permite apreciar los resultados alcanzados desde el año 2005 a fecha.

Tabla 2: Ingresos UC Temuco – Ingresos educación continua 2005-2017:

Indicador	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ingresos Ed. Continua 2016	1.710.949.000	1.184.235.000	1.002.387.000	1.105.887.000	1.325.385.000	1.595.032.444	1.482.299.813	1.266.613.000	1.732.675.139
Ingresos Totales UCT 2016	15.954.100.000	17.395.620.000	18.189.495.000	22.348.918.000	24.942.983.000	27.408.191.000	30.387.766.000	34.856.067.000	34.856.067.000 (si la U se mantiene)
% Ingresos Ed. Continua respecto ingreso total institución.	10,7	6,8	5,5	4,9	5,3	5,8	4,9	3,6	5,0
Meta plan rectoría						4,7	4,7	4,7	5,0%
Diferencia								1,1	0

Fuente: Balance auditado 2016. Dirección de Finanzas UC Temuco: 30.08.2016. Valores en pesos. Bitácoras de programas de educación continua.

Se observa una tendencia a la baja, en las cifras de educación continua, a partir del 2014 (pick de crecimiento: \$1.595.032.444), lo que coincide con el constante crecimiento de los ingresos totales de la universidad que se infiere podría estar generando la baja en el indicador. Es decir, una baja en las cifras de educación continua y un aumento en los ingresos institucionales. **Tendencia a la baja que se interrumpe el presente año 2017, alcanzando la cifra más alta en los 12 años de funcionamiento de la unidad con \$1.732.675.139 (2009: \$1.710.949.000)**

Tabla 3: Ingresos de educación continua, periodo 2017:

Programas	Número de programas	Número de matriculados	Ingresos brutos con descuentos
Cursos	101	2.077	393.233.521
Diplomados	42	1.239	923.426.268
Postítulos	12	309	416.015.350
Total	155	3.625	1.732.675.139

Fuente: Bitácora de programas de educación continua.

Es posible proyectar en base a resultados, que se alcanza un indicador de 5.0% siendo la **meta de 5.0%** de ingresos de educación continua respecto de los ingresos totales de la Universidad, **alcanzándose la meta establecida.**

Indicador número 2: N° de cursos, diplomados y postítulos implementados

El indicador establecido, no es alcanzado durante el periodo 2016 y 2017, lo que es posible observar en tabla siguiente:

Tabla 4: número de programas educación continua.

Programas	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UC Temuco	119	98	125	136	142	159	172	146	155
Meta plan rectoría							172	181	190
Diferencia							0	-35	-35

Fuente: Bitácora de programas de educación continua. Portafolio Rectoría.

En tabla anterior, es posible observar un pick de crecimiento en el año 2015, disminuyendo el 2016 y recuperándose levemente el 2017.

Indicador número 3: N° de matriculados en cursos, diplomados y postítulos implementados

Tabla 5: número de matriculados educación continua.

Matriculados	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UC Temuco	2.909	1.858	2.029	1.996	2.352	3.530	4.300	4.301	3.625
Meta plan rectoría							4.300	4.601	4.923
Diferencia							0	-300	-1.298

Fuente: Bitácora de programas de educación continua. Portafolio Rectoría.

En cuadro anterior, es posible observar, que después del pick de crecimiento en número de matriculados del año 2015, el cual que se mantiene en periodo 2016, se produce una baja en el número de matriculados.

Lo anterior, se ve compensado con una mayor eficiencia financiera, toda vez que con menos matriculados se aumenta los ingresos el año 2017, respecto año 2016 con 1.355 estudiantes más.

Indicador número 4: % de utilidades que genera el área de autogestión respecto al total de Educación Continua

Tabla 6: Ingresos brutos Área de Autogestión v/s Ingresos institucionales en educación continua

Ingresos	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
UC Temuco	1.710.949.000	1.184.235.000	1.002.387.000	1.105.887.000	1.325.385.000	1.595.032.444	1.482.299.813	1.266.613.000	1.732.675.139
Autogestión DEC				3.906.000	0	33.441.770	86.318.146	322.187.825	396.988.167
% utilidad autogestión v/s total Educación Continua						2,1	5,8	25,4	22,9
Meta plan rectoría							18,0	19,0	19,0
Diferencia							-12,2	6,4	3,9

Fuente: Balance auditado 2016. Dirección de Finanzas UC Temuco: 30.08.2016. Valores en pesos. Portafolio de Rectoría 2015-2016. Bitácoras de programas de educación continua.

Es posible observar en la tabla, que durante los periodos 2016 y 2017 el Área de Autogestión cumple la meta fijada, sobrepasándola.

6. Mecanismos que utiliza para asegurar la calidad en el cumplimiento de sus funciones.

Mantenimiento sistema de gestión de la calidad de OTEC, bajo norma chilena 2728 desde el año 2006. Última recertificación se encuentra vigente desde 22/06/2017 hasta el 22/06/2020. Que implica:

- Planificación estratégica (Proyecto 5 plan VER).
- Planificación y control de objetivos de calidad. Con metas anuales Mediante revisión de cuadro de mando integral.
- Planificación del sistema de la calidad. Carta Gantt de procesos.
- Designación de representante de la Dirección, con responsabilidad y autoridad sobre el sistema de la calidad.
- Designación de un encargado de calidad del sistema, con autoridad frente a la mantención del sistema de la calidad.
- Aplicación de política de calidad de educación continua
- Aplicación del alcance del sistema (Norma exige solo a cursos SENCE, sin embargo la DEC determina que el sistema de la calidad amplíe su alcance a todos los tipos de programas (con o sin con código SENCE).
- Establecimiento de procesos de comunicación interna, efectivos.
- Involucramiento y apoyo del personal de la organización.
- Descripción de cargos (funciones, responsabilidades y autoridad).
- Capacitación de personal de la organización y coordinadores de programas.
- Determinación, asignación y mantención de equipamiento e infraestructura necesaria para el desarrollo de los servicios.
- Provisión de oficinas administrativas que cumplen con condiciones de ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del usuario, estudiantes y otras partes interesadas.

- Provisión de recursos financieros para la gestión.
- Planificación del servicio y programas académicos. Esto es según Bitácora de programas.
- Planificación del diseño y desarrollo de un programa.
- Evaluación de proveedores.
- Evaluación de compras.
- Control de la ejecución de los programas.
- Preservación de material e insumos asociados a los programas.
- Identificación y trazabilidad de los programas y servicios.
- Control de equipos de seguimiento y medición.
- Control de documentos externos e internos.
- Control de registros de procesos.
- Revisión por la Dirección (anual).
- Mejoramiento continuo. Búsqueda de la mejora de la eficacia de los procesos: Acciones correctivas, Acciones preventivas, de manera permanente.
- Seguimiento y medición de la satisfacción del estudiante.
- Auditoria interna-externa anual.
- Control del servicio no conforme.
- Análisis de datos para la toma de decisiones.
- Seguimiento y medición de procesos, a través de bitácora, toda vez que proporciona la siguiente información para la gestión:
 - ✓ Identificación del programa
 - ✓ Identificación de la coordinación
 - ✓ Estado de desarrollo (por comenzar, en ejecución , finalizando, postergado)
 - ✓ Vía de compra (licitación, gran compra convenio marco, por proyecto, SENCE y abierto).
 - ✓ Datos de mandantes.
 - ✓ Uso de TIC en programas (presencial, semipresencial y e-learning)
 - ✓ Modalidad abierto o cerrado para instituciones o empresas
 - ✓ Uso de SENCE (código SENCE).
 - ✓ Valor de matrícula, arancel con descuentos y overhead.
 - ✓ Realización de procesos relevantes.
 - ✓ Envío de registros.
 - ✓ Desempeño de la coordinación.
 - ✓ Nivel satisfacción del estudiante.
 - ✓ Ingresos brutos y con descuentos por concepto de pago de matrícula y arancel.
 - ✓ Overhead según ingresos.
 - Auditoría de seguimiento anual, por parte de una casa certificadora.
 - Auditoría de recertificación, cada tres años.

7. Principales fortalezas y desafíos de la unidad o dirección

Fortalezas Dirección:

- Sistema de gestión de calidad de OTEC bajo norma chilena 2728 desde el año 2006. Lo que ha permitido establecer un estándar del servicio y desarrollar la mejora continua del sistema.
- Experiencia de 12 años en el quehacer de educación continua.
- Contar con el Área de Autogestión y los resultados de gestión.
- Mantención de la condición de OTEC que nos permite la posibilidad de desarrollar programas con cargo al SENCE.
- Administración del organismo técnico de capacitación de SENCE (OTEC UC Temuco). Lo que nos permite cautelar y controlar procesos de actualización de documentos legales, infraestructura, solicitudes de autorización de códigos SENCE, actualización de relatores.
- Administrar la plataforma de Mercado Público para fines de programas de educación continua. Esto permite cautelar procesos de postulación, ingresos de nuevos cursos convenio marco, postulación grandes compras, además de gestionar de manera centralizada la gestión de firmas de documentos legales.
- Centralización de procesos académicos y financieros en la DEC en sistema integrado Kellun (registro académico de programas, registro académico de estudiantes, programación de cursos, ingreso de notas, certificación, creación deudas, aplicación de descuentos, otros).
- Implementación de programas interculturales: alemán distintos niveles, francés, mapudung, portugués, inglés de distintos niveles, chino mandarín, artesanía mapuche, entre otros.
- Educación a lo largo de la vida, a través de programas dirigidos a niños, jóvenes, adultos y personas mayores.
- Excelencia académica, verificable a través de informes de satisfacción de avance y final de estudiantes de programas.
- Alto nivel de satisfacción del estudiante, respecto del servicio (programa).
- Cobertura territorial desde La Serena en el norte a Coyhaique en el sur.
- Flexibilidad para adecuarse a las necesidades del cliente externo (empresa / institución).
- Eficiencia para dar respuesta a los requerimientos del entorno.
- Levantamiento de oferta abierta percibida como demanda, resultado de la vinculación por el medio, de las distintas unidades académicas.
- Enfoque al cliente (interno, externo).
- Representación institucional en Red Universitaria de Educación Continua (UC Temuco como miembro de su Comité Ejecutivo).

Debilidades institucionales fuera del alcance del sistema de educación continua:

Debilidad	Argumento	Propuesta de mejora
No disponer de certificación digital de programas a distancia.	Diplomas de estudiantes a distancia, deben ser generados en físico y enviados por correo certificado, lo que encarece el programa y burocratiza. No se cumple el ideario de virtualidad.	Articular esfuerzos con DARA, área de sistemas, VRAE para implementar en sistema informático Kellun esta posibilidad.
No tener centralizado en la DEC el proceso de certificación de diplomados y postítulos. Hoy es atribución de la DARA.	El hecho de que hoy el proceso de emisión de certificados sea desde la DARA no agrega valor al procesos y se enlentece, toda vez que la unidad a cargo de este proceso tiene otras prioridades.	Proponer a DARA trasladar a educación continua el procesos de certificación de diplomados y Postítulos.
Lenta respuesta a solicitudes de gestión de procesos administrativos efectuados desde la DEC, de parte de otras unidades administrativas.	Frente a las lógicas de enfoque en procesos y servicios del sistema de calidad de educación continua, esto hace menos eficiente al sistema, toda vez que las unidades colaboradoras no tienen a educación dentro de sus prioridades.	Sensibilizar a las unidades, mediante reuniones con sus directivos.

Debilidades de educación continua:

Debilidad	Argumento	Propuesta de mejora
Falta de un mecanismo de planificación de la oferta institucional.	La oferta de programas cerrados emerge a partir de demandas directas de mandantes y la oferta abierta es levantada desde las unidades y presentada a educación continua en cualquier momento del año, con sistema de “ventanilla abierta”, pudiendo iniciarse un programa en cualquier fecha del año. Frente a consultas de interesados en programas, no se puede dar respuesta, dado que no se cuenta con una programación oportuna.	Instalar programación semestral, estableciendo plazo máximo de presentación de propuestas. Concentrar la generación de oferta a inicios de cada semestre. Esto, sin restringir el surgimiento y autorización en cualquier fecha del año.

Desafíos de la Dirección:

Desafío	Argumento	Acciones
Implementación del marco académico de educación continua.	Acción pendiente proyecto 5 Plan VER.	Agilizar la revisión del borrador, presentación de documento aprobado desde la DEC a manera de propuesta a Secretaria General para debida autorización. Se debe acelerar.
Implementación del marco e learning de educación continua, bajo estándar de la Dirección de tecnologías educativas.	Acción pendiente proyecto 5 Plan VER.	Solicitar a Directora de la DTE, acelerar proceso de elaboración de estándar. Una vez emitido este documento, debe ser enviado para firma de secretaría general.
Implementación de oferta e-learning de educación continua, bajo estándar de la Dirección de Tecnologías Educativas.	Se visualiza como una oportunidad de aumentar el número de programas y matriculados.	Intencionar con las unidades, la necesidad de ampliar oferta que utilice las TIC en su metodología de enseñanza aprendizaje. Levantar oferta e learning desde el Área de Autogestión de la DEC. Solicitar a la DTE que agilice la implementación de sistema Moodle 3.2 que permita implementar programas MOOC.
Levantamiento de requerimientos informáticos del módulo de autorización de programas de educación continua en sistema Kellun y su implementación.	Es urgente. Toda vez que hoy se utiliza el software de gestión de educación continua que no ha tenido desarrollos y hoy no se mantiene. Esta situación genera fallos de procesos y visualización de documentos, afectando los tiempos asociados al proceso de diseño y evaluación y la búsqueda	En proceso. Se debe reactivar reuniones con equipo de área de sistemas a cargo del levantamiento informático.

	de información histórica de los programas.	
Alcanzar la meta de número de programas	El incumplimiento de la meta por dos años consecutivos nos tensiona a visualizar una vía de entrada más masiva de estudiantes por la vía del desarrollo de programas MOOC.	Aumentar la oferta de programa e learning
Alcanzar la meta de número de matriculados		
Desarrollar oferta que contemple la diversidad y la multiculturalidad.	Se visualiza como responsabilidad social.	Intencionar con la unidades, el levantamiento de la oferta abierta y e leaning en temas de diversidad y muticulturalidad.
Visibilizar las políticas públicas.	Hoy las coordinaciones no tienen mayor conocimiento sobre las áreas de interés de las instituciones públicas, así como tampoco de las vías de compra de estas, siendo visualizadas como una oportunidad para el establecimiento del vínculo con el medio y de negocios.	Capacitar a los equipos de coordinación de las unidades académicas en políticas públicas, que permita a las coordinaciones visualizar nichos de negocio.
Crecimiento del Área de Autogestión, asociado al aumento de matriculados, de programas ejecutados y de ingresos económicos generados por el área.	El fortalecimiento del Área de Autogestión, entre otros factores, se relaciona con aumento sostenido de estos tres indicadores, por lo tanto, es un desafío constante del área	Ejecutar acciones establecidas en el plan de marketing de la Dirección de Educación Continua. Junto a ello, se incorporarán programas e-learning a la oferta de programas académicos ejecutados por el área, lo que debiera repercutir, al menos, en el aumento de matriculados y de numero de programas.
Diversificación del público objetivo de los programas académicos desarrollados por el Área de Autogestión	A la fecha, la mayoría de los programas académicos desarrollados por el área han sido ejecutados para instituciones públicas, por lo tanto, se visibiliza la necesidad de desarrollar	Ejecutar acciones establecidas en el plan de marketing de la Dirección de Educación Continua.

programas que cubran
necesidades de formación
de la empresa privada.

Fecha de elaboración: 22.03.2018.