



ANEXO DE REFERENCIA PARA FACULTADES Y DEPARTAMENTOS ACADÉMICOS

Con el objeto de facilitar la elaboración de planes de trabajo en las unidades académicas, en el presente anexo Ud. encontrará la siguiente información:

Definición de Servicios y Sub-servicios: se proponen tres grandes servicios identificados en las unidades académicas, a su vez, cada servicio estará compuesto por sub servicios, los cuales no necesariamente se encontrarán presentes en todas las unidades, y por el contrario, también podría ocurrir que algún sub-servicio no sea mencionado en la presente propuesta, por lo que en este caso, cada unidad académica deberá incorporarlo en el área que corresponda. En esta instancia, la totalidad del personal administrativo deberá ser asimilado en cada servicio y sub-servicio (Se adjuntará un propuesta con el personal de la Unidad).

Propuesta Genérica de Objetivos: Por cada Sub-servicio, se propone una serie de objetivos que podrán ser utilizados tal como se presentan, o bien considerados de manera referencial y modificarlos o reemplazarlos de acuerdo a la particularidad de cada Unidad.



Es importante indicar que los objetivos se plantean, en términos generales como: Elaborar... mejorar... disminuir, entre otros. Lo cual no significa que la Unidad presenta una deficiencia en la materia, sino que atendiendo a la cultura de excelencia que se busca promover mediante la evaluación, posee como premisa de que todo es mejorable. En los casos que no aplique el objetivo, se recomienda utilizar sólo como referencia.

Propuesta Genérica de Indicadores: En relación a la propuesta de Objetivos, se propone una serie de indicadores, los cuales podrán ser utilizados de acuerdo a la necesidad de cada unidad y/o la disponibilidad de información o registro para ser aplicados.



Se identifican tres tipos de indicadores:

Volumen: Se refiere a los indicadores que contemplan **cantidad o capacidad** de producir un determinado proceso, efectuado por un grupo de personas o individualmente. Pueden expresarse básicamente con los siguientes verbos: Aumentar, Disminuir, Mantener.

Cumplimiento: Son aquellos que están orientados al grado de cumplimiento de un plan de trabajo o tareas que desempeña una persona o grupo de personas, referente a una actividad específica, **asociada a tiempo y plazos definidos**. Como ejemplo, podría ser una planificación anual, semestral, plan de actividades, o bien relacionarse al cumplimiento de un compromiso o definición previamente establecida, como realizar las labores bajo un determinado óptimo. Finalmente, también podrían plantearse el cumplimiento de la ejecución presupuestaria.

Compromiso: Este indicador está relacionado a cartas de compromiso formal, las que se asocian a actividades que la unidad/departamento o su jefatura asumió como desafíos para el periodo, tal como su nombre lo indica es un **compromiso que asume la persona o personas que se desempeñan en una actividad específica o proyecto**. El cumplimiento se evalúa en base a una rúbrica, en la cual se determina el tiempo, plazo y contenido de la entrega, así como el peso relativo de cumplimiento conforme al grado de avance. Por ejemplo la elaboración de un manual, procedimiento o informe, estableciendo etapas de entrega.

En relación a este último tipo de indicador y considerando lo establecido en Resolución 1545 del 23/04/2018, en su artículo 2°, la bonificación debe efectuarse sobre el 50% de cumplimiento. En este contexto se sugiere que la rúbrica mencionada contenga al menos cuatro etapas o entregables. Ver la siguiente tabla:

Entregable	Porcentaje de Avance	Bonificación
Cada entregable debe ser un acuerdo previamente establecido entre jefatura y funcionario(s)	Más de un 75% y hasta un 100%	Sobre el 50% se bonifica de acuerdo a resultado
	Más de un 50% y hasta un 75%	
	Más de un 25% y hasta un 50%	No hay bonificación
	Hasta un 25%	



Línea base y Metas: Cada unidad deberá establecer sus propias metas, de acuerdo a la realidad o identificación del área a mejorar, y teniendo en consideración la situación actual en la cual se encuentra.

DEFINICIÓN DE SERVICIOS

Se proponen tres grandes grupos de Servicios, los cuales debiesen contemplar todas aquellas prestaciones que se efectúan en la Universidad para brindar soporte a las labores centrales de docencia e investigación, tanto en Facultades como Unidades Académicas.

Áreas de Servicio

Soporte de Servicios Académicos	Servicio administrativos Académicos y apoyo al estudiante	Servicios administrativos de gestión institucional y soporte general al funcionamiento de la unidad
Los servicios de Soporte de Servicios Académicos, tienen relación con las funciones del estamento No académico en las cuales participan los funcionarios (as) de la unidad que tienen incidencia directa en las labores de docencia que se brindan a los estudiantes. En dicho ámbito de acción es factible mencionar el personal de la Universidad asociado a labores de laboratorio, de Campus Clínicos y Centros de Práctica Institucionales.	Se refiere a aquellos servicios, en los cuales participan funcionarios (as) de la unidad que tienen directa relación con asuntos administrativos de los estudiantes, tales como elaboración de certificados, y constancias, atención de consultas por cuerpo docente.	Se refiere a aquellos ámbitos de acción de índole transversal, en los cuales participan funcionarios(as) de la unidad, que otorgan un servicio relativo a la gestión administrativa –financiera; un servicio auxiliar de soporte, o bien un servicio de orden complementario, o alguna otra área de desempeño específico.



DEFINICIÓN DE SUBSERVICIOS

A su vez, cada área de servicio se compone por diversos servicios particulares, denominados sub-servicios. Esta división, facilita la identificación de los distintos procesos que participan en cada ámbito de acción, y la conformación de grupos, respecto al área de desempeño:

Sub-Servicios

AREA DE SERVICIO	SUB-SERVICIO	DEFINICION
Soporte Servicios Académicos	Laboratorios	Se refiere a aquellas labores desarrolladas en los laboratorios, en las cuales se participa directamente en el apoyo a la docencia.
	Centro de Practica	Se refiere a Centros de Prácticas y pre prácticas en las cuales participan los estudiantes.
	Campus Clínico	Se refiere a Centros de Prácticas, pre prácticas y docencia directa en terreno, principalmente en Campus Clínicos.
Servicios Administrativos Académicos y Apoyo al Estudiante	Biblioteca	Hace referencia a los servicios de Biblioteca que se prestan tanto a nivel de Facultad o como a nivel de Escuela o Departamento Académico.
	Bienestar Estudiantil	Este servicio no está presente en todas las Facultades. Según corresponda, hace referencia a los servicios prestados por las asistentes sociales estudiantiles y personal de apoyo a esta labor.
	Registro Curricular	Considera las labores relacionadas a los distintos Registros Curriculares de las Facultades y Escuelas.
	Investigación y/o Proyectos	Comprende aquellas labores que involucran investigación académica o bien buscan innovación educativa.
	Gestión Tramitación Académica y Estudiantil	Se refiere a las labores básicamente secretariales y tramitación de documentos y coordinación docente. Contempla tanto al área académica como estudiantil.



AREA DE SERVICIO	SUB-SERVICIO	DEFINICION
Servicios Administrativos de gestión Institucional y Soporte General	Servicios Administrativos, Adquisición y Finanzas	Se refiere tanto a las labores de decanato como a la gestión administrativa en los Deptos. Académicos, contempla a las funciones asociadas a la adquisición de bienes, presupuesto, finanzas y gestión del personal.
	Servicio de Atención de Público general y tramitación de Documentos	Este servicio considera las labores realizadas por Oficina de Partes de las Facultades, secretariado a nivel de decanato y otros similares.
	Servicios de Soporte y Mantención general	Corresponde principalmente a labores de mayordomía, acceso a las instalaciones, orden, mantenimiento y seguridad.
	Servicios Informáticos	Hace referencia al área de soporte informática para servicios transversales a la Unidad académica y/o soporte a las gestiones tanto administrativas como académicas de los estudiantes
	Vinculación con el Medio	Hace referencia a todas las labores relacionadas con vinculación con el medio, tales como; comunicaciones; educación continua, extensión, movilidad, responsabilidad social, entre otras.
	Servicios Profesionales de Análisis y Gestión Institucional	Hace referencia a labores relacionadas a mejora continua, propuestas y análisis de la Unidad y/o procesos, generalmente de la Unidad Mayor



PROPUESTA GENÉRICA DE OBJETIVOS E INDICADORES

AREA DE SERVICIO SOPORTE_SERV_ACADEMICOS			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
LABORATORIOS	Mantener en óptimas condiciones el equipamiento de los laboratorios	1 * (N° de Equipos Disponibles para operar primer día hábil del mes/N° Total de Equipos Disponibles)	
LABORATORIOS	Mantener actualizado el inventario de insumos utilizados en laboratorios	1*(N° de veces que se actualiza el inventario en el periodo/ N° de veces requerido por la jefatura)	
LABORATORIOS	Contar con un manual de procedimiento e instructivo en relación a los bienes e insumos requeridos en laboratorios, contemplando plazos, cantidad, gestión de adquisición, entre otros	Carta de Compromiso	Elaborar y/o actualizar procedimientos según corresponda
LABORATORIOS	Dar cumplimiento al Plan de compras en las fechas establecidas	1*(Compras de unidades realizadas a la fecha/compras de unidades planificadas a la fecha en plan de compra)	



AREA DE SERVICIO SOPORTE_SERV_ACADEMICOS			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
LABORATORIOS	Contar con un manual de procedimiento e instructivo en laboratorio que contemple temática en prevención de Riesgos	Carta de Compromiso	Se requiere elaborar un procedimiento e instructivo que contemple condiciones y acciones seguras en laboratorios, señalética, entre otros. Elaborar y/o actualizar procedimientos según corresponda
LABORATORIOS	Optimizar la utilización del(os) laboratorio(os)	1* (Horas de uso laboratorio/ Horas disponible a la semana)	
CENTRO DE PRACTICA	Aumentar la cantidad de supervisiones a estudiantes en el área asignada	1*(N° de supervisiones realizadas/N° de atenciones base)	De las atenciones que realiza el centro de practica se evalúa cuantas de ellas son atendidas por estudiantes supervisados
CENTRO DE PRACTICA	Aumentar la cantidad de actividades de intervenciones colectivas (talleres, charlas, capacitaciones, entre otros)	1*(N° de actividades realizadas periodo actual/ N° actividades realizadas periodo anterior)	
CENTRO DE PRACTICA	Elaborar un plan de seguimiento y acompañamiento a estudiantes en práctica	Carta de Compromiso	Elaboración de mecanismo de seguimiento
CAMPUS_CLINICO	Mantener en óptimas condiciones el equipamiento a utilizar en experiencias clínicas	1 * (N° de Equipos Disponibles para operar primer día hábil del mes/N° Total de Equipos Disponibles)	
CAMPUS_CLINICO	Mantener en óptimas condiciones el aseo e higiene el lugar de trabajo para experiencias clínicas	Carta de Compromiso	



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_ACADEMICOS Y APOYO AL EST			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
BIBLIOTECA	Mantener actualizado el estado de material bibliográfico, proponiendo descarte, reposición y reparación	1 *(Nro. De libros actualizados en el periodo / nro. de libros inventariados)	
BIBLIOTECA	Elaborar una propuesta de la adquisición de material bibliográfico en relación a los programas de estudios en los plazos establecidos por la unidad	Carta de Compromiso	
BIBLIOTECA	Elaborar informes a partir de indicadores de prestación y utilización de material bibliográfico en la Unidad para la toma de decisiones de la Jefatura	Carta de Compromiso	Elaboración de informes
BIBLIOTECA	Elaborar un Plan de difusión de los servicios prestados por biblioteca	Carta de Compromiso	
BIBLIOTECA	Aumentar las actividades de difusión de los servicios prestados por biblioteca	1*(N° actividades de difusión realizadas periodo actual/actividades de difusión periodo anterior)	
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes emitidas por los estudiantes	1 * (\sum de N° Solicitudes que cumplan con: ((día en que se responde - ingresa solicitud)= \leq optimo establecido)))/total solicitud)	



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_ACADEMICOS Y APOYO AL EST			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Mantener actualizadas las fichas de estudiantes que perciban algún beneficio social otorgado por la Universidad	1 *(Nro. total de estudiantes con beneficio/ nro. de fichas actualizadas)	
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Disminuir la cantidad de devoluciones de informes sociales emitidos para repactación de deuda a Comisión Técnica	1*(N° de informes devueltos para enmiendas/ N° de informes enviados)	
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Aumentar la cantidad de Visitas o "presencia" en caso que se requiera por motivos de salud, análisis de ayuda puntual, catástrofes naturales	1 *(nro. de estudiantes que requieren visita / nro. de visitas realizadas)	
BIENESTAR ESTUDIANTIL	Aumentar la cantidad de participaciones en las actividades de capacitación gestionadas desde MINEDUC y JUNAEB	1 (N° de participaciones/ N° de invitaciones)	
REGISTRO CURRICULAR	Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes emitidas por los estudiantes	1 * (∑ de N° Solicitudes que cumplan con: ((día en que se responde - ingresa solicitud) =< optimo establecido))/total solicitud)	
REGISTRO CURRICULAR	Mantener actualizada la situación curricular de los estudiantes	Carta de Compromiso	Aumentar la cantidad de registro



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_ACADEMICOS Y APOYO AL EST			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
REGISTRO CURRICULAR	Conocer la opinión de los usuarios para proponer mejoras de servicio, a través de un libro de Reclamos, Sugerencias y Felicidades	1 * (N° de observaciones en libro/ N° de requerimientos recibidos)	Generar y publicar libro de Reclamos, Sugerencias y Felicidades
INVESTIGACION_PROYECTOS	Elaborar portafolio de evidencia compuesto por datos a nivel descriptivo, indicadores de rendimiento de los programas/proyectos, propuestas en base a los indicadores para la toma de decisiones.	Carta de Compromiso	Elaborar portafolios
INVESTIGACION_PROYECTOS	Realizar la ejecución de presupuesto asignado a cada proyecto	1 *(Presupuesto Ejecutado/Presupuesto autorizado)	
INVESTIGACION_PROYECTOS	Mejorar los tiempos de respuesta de la elaboración de informes	1 * (\sum de N° informes que cumplan con: ((día en que se entrega - día en que se solicita)=< óptimo establecido))/total informes entregados))	
INVESTIGACION_PROYECTOS	Aumentar la cantidad de instancias de planificación y coordinación con los equipos de trabajo	1*(N° Instancias de planificación y coordinación periodo actual/N° de instancias periodo anterior)	



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_ACADEMICOS Y APOYO AL EST			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
GEST_TRAM_ACADEMICA Y ESTUDIANTIL	Mejorar los tiempos de respuesta de los documentos requeridos por los estudiantes	$1 * (\sum \text{ de N}^\circ \text{ Documentos que cumplan con: ((día en que se responde - ingresa al dpto.)} \leq \text{optimo establecido})) / \text{total documentos ingresados })$	
GEST_TRAM_ACADEMICA Y ESTUDIANTIL	Mejorar los tiempos de respuesta de los requerimientos efectuados por académicos	$1 * (\sum \text{ de N}^\circ \text{ requerimientos que cumplan con: ((día en que se responde - ingresa al dpto.)} \leq \text{optimo establecido})) / \text{total requerimientos ingresados })$	
GEST_TRAM_ACADEMICA Y ESTUDIANTIL	Mantener actualizada la base de datos de estudiantes para referencia y contacto	$1 * (\text{N}^\circ \text{ de datos de estudiantes actualizados} / \text{N}^\circ \text{ de estudiantes matriculados})$	Hace referencia a mantener una base de datos actualizada de los medios de contacto de los estudiantes matriculados, tales como contacto telefónico, correo, otros
GEST_TRAM_ACADEMICA Y ESTUDIANTIL	Mantener actualizada la base de datos de académicos para referencia y contacto	$1 * (\text{N}^\circ \text{ de datos de académicos actualizados} / \text{N}^\circ \text{ de académicos contratados})$	Hace referencia a mantener una base de datos actualizada de los medios de contacto de los académicos, tales como contacto telefónico, correo, otros



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_GEST_INST_SOPORTE_GRAL			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
SER_ADMINIST_ADQUISIC_FINANZAS	Contar con un manual de procedimiento e instructivo en relación a los bienes e insumos requeridos en la unidad, contemplando plazos, cantidad, gestión de adquisición, entre otros	Carta de Compromiso	Elaborar y/o actualizar procedimientos según corresponda
SER_ADMINIST_ADQUISIC_FINANZAS	Mantener actualizado el inventario materiales e insumos utilizados en la unidad	1*(N° de veces que se actualiza el inventario en el periodo/ N° de veces requeridas por jefatura)	
SER_ADMINIST_ADQUISIC_FINANZAS	Dar cumplimiento al Plan de compras en las fechas establecidas	1*(Compras de unidades realizadas a la fecha/compras de unidades planificadas a la fecha en plan de compra)	
SER_ADMINIST_ADQUISIC_FINANZAS	Realizar la ejecución de presupuesto corriente autorizado a la Unidad	1 *(Presupuesto Ejecutado/Presupuesto autorizado)	
SER_ADMINIST_ADQUISIC_FINANZAS	Disminuir la cantidad de devoluciones de la gestión administrativa (contratos de profesores por horas, honorarios, otros) por las Unidades fiscalizadoras tales como RRHH. y Contraloría Universitaria.	1 * (N° de enmiendas devueltas a unidades responsables/número de documentos enviados)	
SER_ADMINIST_ADQUISIC_FINANZAS	Mantener actualizada la base de datos de información del personal de la Unidad	1 * (Personas actualizadas este año/Total personal)	



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_GEST_INST_SOPORTE_GRAL			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
SER_ADMINIST_ADQUISIC_FINANZAS	Conocer la opinión de los usuarios para proponer mejoras de servicio, a través de un libro de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	1 * (N° de observaciones en libro/ N° de requerimientos recibidos)	Generar y publicar libro de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
SER_ATENC_PUBLICO_GRAL_TRAMIT_DOC	Mejorar los tiempos de respuesta de los documentos que se generan en la unidad	1 * (\sum de N° Documentos que cumplan con: ((día en que se responde - ingresa Documento) =< optimo establecido))/total documentos recibidos)	
SER_ATENC_PUBLICO_GRAL_TRAMIT_DOC	Elaborar y poner a disposición del usuario información y procedimientos que puedan resultar de su interés (Unidades externas, ubicación, autoridades, jefaturas y personal administrativo, información de contacto o atención, plazos de respuesta, horarios de atención)	Carta de Compromiso	
SER_ATENC_PUBLICO_GRAL_TRAMIT_DOC	Mejorar los tiempos de respuesta de la salida de despacho	1 * (N° de despachos realizados dentro del horario/ N° Total de despachos realizados)	
SERV_SOPORTE Y MANTENCION_GRAL	Disminuir la cantidad de incidencia de eventos relacionados con el hurto o sustracción de equipos u objetos en las instalaciones	1 * (Incidentes periodo actual/incidente periodo anterior)	



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_GEST_INST_SOPORTE_GRAL			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
SERV_SOPORTE Y MANTENCION_GRAL	Contar con un manual de procedimiento e instructivo sobre acceso y uso de las dependencias	Carta de Compromiso	Elaborar y/o actualizar procedimientos según corresponda
SERV_SOPORTE Y MANTENCION_GRAL	Elaborar y definir acciones y grados de respuestas asociados a requerimientos de los usuarios: 1Es factible resolver en la Unidad, 2 Es necesario externalizar el servicio, 3 Se requiere la intervención de Construcciones	Carta de Compromiso	Elaborar manual
SERV_SOPORTE Y MANTENCION_GRAL	Mejorar los tiempos de respuesta de la ejecución de reparaciones menores en servicios básicos de las dependencias en las que se desempeñan.	1 * (∑ de N° requerimientos que cumplan con: ((día en que se repara o Levanta req a campus - día en que se detecta necesidad de mantención)=< óptimo establecido))/total requerimientos ingresados))	
SERV_SOPORTE Y MANTENCION_GRAL	Aumentar la cantidad de mantenciones preventivas	1*(mantenciones preventivas realizadas/Mantenciones preventivas programadas)	
SERV_INFORMATICOS	Contar con un manual de procedimiento e instructivo en Seguridad informática	Carta de Compromiso	Se requiere elaborar procedimientos conforme a lineamientos institucionales
SERV_INFORMATICOS	Elaborar planes de acción por falla de servicios tecnológicos	Carta de Compromiso	Elaborar plan de acción



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_GEST_INST_SOPORTE_GRAL			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
SERV_INFORMATICOS	Elaborar y definir parámetros de gestión y análisis de riesgos tecnológicos	Carta de Compromiso	
SERV_INFORMATICOS	Mejorar los tiempos de respuesta de solución a requerimientos emanados por el usuario	$1 * (\sum \text{de } N^{\circ} \text{ requerimientos que cumplan con: } ((\text{día en que soluciona requerimiento} - \text{día en que se levantó requerimiento}) \leq \text{optimo establecido})) / \text{total requerimientos})$	
SERV_INFORMATICOS	Aumentar la cantidad de frecuencias de respaldo y copias de seguridad de servidores, en relación a los activos de información considerados críticos	$1 * (\text{N}^{\circ} \text{ de copias realizadas} / \text{N}^{\circ} \text{ de copias óptimas determinadas por la jefatura})$	
SERV_INFORMATICOS	Mantener actualizados los sistemas operativos y respaldar de acuerdo a procedimientos establecidos	$1 * (\text{N}^{\circ} \text{ de equipos actualizados en sistema operativo} / \text{N}^{\circ} \text{ de equipos disponibles para sistema operativo})$	
VINCULACION_MEDIO	Aumentar la cantidad de coordinaciones de proyectos VIME emanados en la Unidad Académica	$1 * (\text{Nro. de proyectos coordinados periodo actual} / \text{Nro. de proyectos coordinados periodo anterior})$	
VINCULACION_MEDIO	Mantener vínculos y fidelización con egresados de la Unidad Académica	$1 * (\text{N}^{\circ} \text{ Total de egresados registrados del periodo} / \text{N}^{\circ} \text{ total de egresados del periodo})$	



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_GEST_INST_SOPORTE_GRAL			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
VINCULACION_MEDIO	Aumentar la cantidad de interacciones en redes Sociales de los actores involucrados a la Comunidad Universitaria	1 *(N° interacciones en Redes Sociales actuales/N° de interacciones en Redes Sociales periodo anterior)	Hace referencia a los vínculos que se mantienen con egresados, empresas, asociados y otros
VINCULACION_MEDIO	Aumentar la cantidad de coordinaciones de eventos que vinculan a la Unidad Académica con el medio externo	1*(N° eventos periodo actual/ N° eventos periodo anterior)	
VINCULACION_MEDIO	Aumentar la cantidad de propuestas relacionadas a eventos que vinculan a la Unidad Académica con el medio externo	1*(N° de propuestas de trabajo recibidas periodo actual/N° de propuestas periodo anterior)	
VINCULACION_MEDIO	Aumentar la cantidad de movilidad internacional e interuniversitaria de estudiantes de la Unidad Académica	1 * (Cantidad de estudiantes cursando en extranjero periodo actual/cantidad de estudiantes cursando en el extranjero periodo anterior)	
VINCULACION_MEDIO	Aumentar la cantidad de publicaciones en los medios de comunicación disponibles de los eventos y acciones VIME realizados en la Unidad académica	1*(N° de publicaciones / N° de eventos realizados)	Aumentar las publicaciones que se efectúan de los eventos realizados



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_GEST_INST_SOPORTE_GRAL			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
VINCULACION_MEDIO	Aumentar la cantidad de publicaciones -en relación al periodo anterior- en los medios de comunicación disponibles de los eventos y acciones VIME realizados en la Unidad académica	1*(Apariciones en medios de comunicación externo periodo actual/apariciones en medios periodo anterior)	
VINCULACION_MEDIO	Contar con un manual de procedimiento e instructivo en actividades de vinculación con el Medio, en la Unidad Académica	Carta de Compromiso	Se requiere elaborar procedimientos de acuerdo a las distintas áreas de Vinculación con el Medio, tales como; egresados, Educación Continua, Relaciones internacionales e interuniversitarias, entre otros. Que incluya la identificación de los activos de información, su clasificación, priorizar por probabilidad e impacto, y establecer controles de acuerdo a criterios establecidos.
VINCULACION_MEDIO	Elaborar un plan anual/semestral de actividades de Vinculación con el Medio	Carta de Compromiso	Elaborar plan anual



AREA DE SERVICIO SERV_ADM_GEST_INST_SOPORTE_GRAL			
SUB-SERVICIO	OBJETIVOS PROPUESTOS	INDICADOR	OBSERVACIONES
SERV_PROFES_ANALISIS_GESTION_INSTIT	Elaborar indicadores de control y gestión en área de desempeño. Así como formular, proponer y contribuir a políticas, estrategias, planes y programas, tanto en las etapas de concepción, diseño, implementación, operacionalización y seguimiento.	Carta de Compromiso	En relación a objetivos anuales
SERV_PROFES_ANALISIS_GESTION_INSTIT	Mejorar los tiempos de respuesta de la elaboración de informes	$1 * (\sum \text{de } N^{\circ} \text{ informes que cumplan con: } ((\text{día en que se entrega} - \text{día en que se solicita}) = < \text{óptimo establecido}) / \text{total informes entregados}))$	
SERV_PROFES_ANALISIS_GESTION_INSTIT	Aumentar la cantidad de instancias de planificación y coordinación con los equipos de trabajo	$1 * (N^{\circ} \text{ Instancias de planificación y coordinación periodo actual} / N^{\circ} \text{ de instancias periodo anterior})$	