

Modelo de Servicios de Apoyo al Estudiante

Modelo de Gestión de Mejora de los Servicios

Acreditación
2020




1. OBJETIVO

El objetivo del modelo de Servicios de Apoyo al Estudiante que la institución ha implementado es garantizar la eficaz, oportuna y satisfactoria entrega de las prestaciones de apoyo complementario a la docencia, conforme lo indica el proyecto educativo con la finalidad de lograr una experiencia formativa integral, independiente a la sede, jornada o modalidad en que curse el estudiante.

2. ORIENTACIÓN – PERFIL DEL ALUMNO

El diseño del modelo de servicios de apoyo se define a partir de los propósitos institucionales y atendiendo a las características poco tradicionales de los estudiantes, a la vez que se hace cargo de los atributos de, accesibilidad, pertinencia y efectividad.

Características relevantes del estudiante IPLACEX

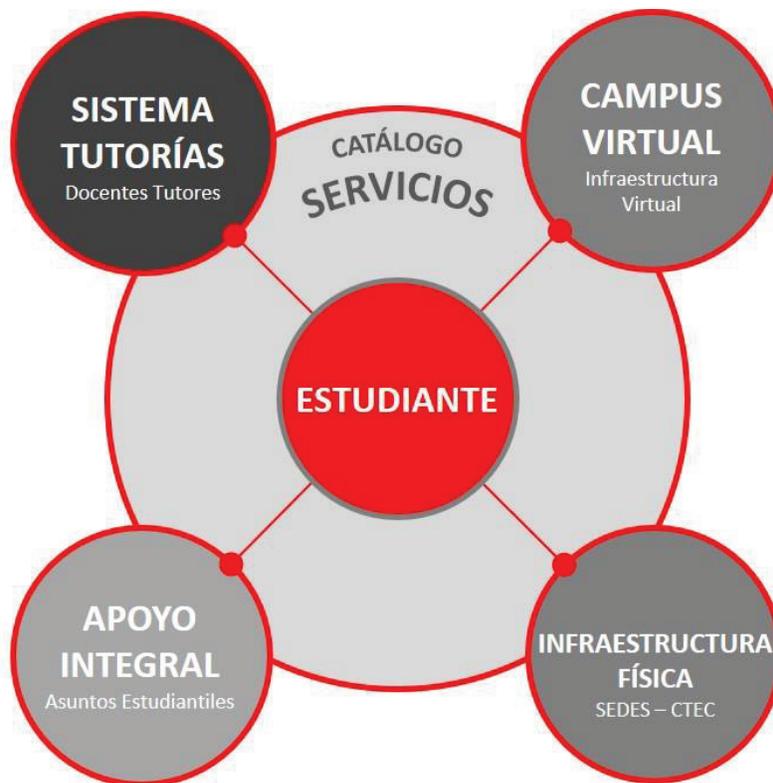
- 33 años de edad promedio.
- 59% tiene hijos, 74% en el caso de los estudiantes a distancia.
- 64% son mujeres.
- 83% de los estudiantes trabaja, en los estudiantes a distancia esto supera el 90% y más del 80% de estos estudia algo relacionado con su trabajo.
- 79% financia sus estudios con recursos propios, esto sube a 90% para los estudiantes a distancia.
- 74% no posee un título de Educación Superior.
- Se distribuyen a lo largo de todo el país en similar proporción a la población chilena.
- Los estudiantes a distancia declaran que su elección de la modalidad es por la flexibilidad horaria y distancia a una IES.

3. ESTRUCTURA MODELO DE SERVICIO

Para el logro de su objetivo, el modelo se compone de **cuatro sistemas complementarios**, estos se integran para prestar de manera flexible un completo catálogo de servicios de apoyo al estudiante, independiente a la Sede, Jornada o Modalidad en que este participe.

Los cuatro sistemas son:

- Sistema de Tutorías (Docentes Tutores)
- Campus Virtual (Aulas Virtuales, Catálogo de Servicios en Línea)
- Red Nacional de infraestructura física (Sedes, Centros TEC)
- Apoyo Integral (Dirección Asuntos Estudiantiles, DAE)



Esquema Modelo de Servicio de Apoyo al Estudiante

El **catálogo de servicios de apoyo** combina:

- Servicios que solo se entregan a **distancia**
- Servicios que se entregan tanto **presencial** como **virtualmente**
- Servicios que solo se entregan **presencialmente**

Los principales servicios que componen el catálogo de servicio y la modalidad en que estos pueden ser entregados son:

Catálogo de Servicios	Modalidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bolsa de Empleo ▪ Correo Electrónico ▪ Tutores de Apoyo 24x7 (Student Services) ▪ Sistemas de autenticación y monitoreo ▪ Laboratorios Virtuales 	A Distancia
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aula Estudiante ▪ Talleres ▪ Sistema de Tutorías ▪ Apoyo Socio-Afectivo ▪ Biblioteca ▪ Información Académica ▪ Información Financiera ▪ Certificados ▪ Pago Cuotas - Repactaciones ▪ Apoyo Financiero ▪ Beneficios ▪ Actividades Extraprogramáticas ▪ Sistema de Requerimientos (Solicitudes) 	A Distancia + Presencial
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Alimentación ▪ Uso Recintos Físicos ▪ Actividades Deportivas ▪ Prestamos de Equipamiento (ej: PC) ▪ Servicio de Valija 	Presencial

Esquema Catálogo de Servicios de Apoyo al Estudiante

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS QUE COMPONEN EL MODELO DE SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIANTE

4.1. SISTEMA DE TUTORÍAS

El sistema de tutorías es un mecanismo de acompañamiento personalizado a los estudiantes para brindar apoyo motivacional, académico-administrativo, tecnológico y socioafectivo. La finalidad es facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, detectando problemas y posibles motivos de deserción en forma oportuna e implementando acciones que permitan una mejor progresión académica del estudiante.

Como muestra el siguiente esquema, el sistema de tutorías se sustenta en la labor de los docentes tutores, estos son profesionales especialmente capacitados para, de manera personalizada, acompañar y orientar a los estudiantes en una serie de temas preestablecidos, a cada tutor, bimestre a bimestre se le asigna un grupo de estudiantes, además cuenta con un sistema de backup 24x7 entregado por los agentes de Student Services en caso de saturación y en horarios no hábiles. El registro de la interacción estudiante – tutor se realiza en el Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR) y es monitoreado por el Coordinador de Tutores con el apoyo de paneles de control especialmente diseñados.



Esquema Funcionamiento Sistema de Tutorías

4.1.1 Objetivos del Sistema de Tutorías

Los objetivos específicos del sistema del Sistema de Tutorías son:

- Facilitar a los estudiantes la adopción del modelo de enseñanza – aprendizaje institucional, para esto se cuenta con un programa de inducción al estudiante de inicio, que aborda aspectos técnicos, de procesos, servicios y de adopción del modelo.



Esquema Inducción a Estudiantes

- Complementar la docencia directa mediante la entrega de apoyo motivacional, académico, tecnológico, administrativo y socioafectivo a los estudiantes.
- Ofrecer una respuesta oportuna ante los requerimientos de los alumnos.
- Desarrollar competencias de autonomía en el estudiante para asegurar su progresión y sus resultados de aprendizaje.

4.1.2 Gestión del Sistema de Tutorías

El sistema de tutorías cuenta con una serie de herramientas (procesos, actividades, protocolos, plataformas tecnológicas) para cumplir con sus objetivos, estas se estructuran en 4 grupos:

SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

Definición Perfil Docente Tutor
Proceso Selección y Contratación (Cert. ISO 9001)
Plan de Formación Docente: Habilitación y Capacitación (Programa PFD – VRA)
Acompañamiento Tutor Senior
Asignación Grupo de Estudiantes
Coordinación Jefe(s) Carrera del Área Asignada
Capacitaciones de Plataformas (LMS, SGR, SRA, otros)



DOCENTE TUTOR

PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS E INSTRUCTIVOS

Protocolo Docente Tutor
Procesos Provisión del Servicio (Cert. ISO 9001)
Instrumentos e Instructivos Institucionales (Intranet Institucional - Sharepoint)
Base del Conocimiento
Clasificación de Incidencias, Derivaciones y SLA
Instructivos y Cápsulas de Uso Plataformas

MONITOREO, INDICADORES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Monitoreo Ingreso y Resolución de Tickets (Reportes SmartView, Panel de Control Power BI)
Monitoreo Llamadas Entrantes y Salientes (Panel Control Power BI)
Seguimiento Campañas definidas por Protocolo y Emergentes
Control Aleatorio Calidad de Respuestas
Informe Mensual de Incidentes
Monitoreo de reclamos SERNAC y SES
Reunión quincenal con Secretaría Académica y Jefes de Carrera
Reunión quincenal de monitoreo con Student Services
Ajuste Base del Conocimiento

HERRAMIENTAS DE APOYO

Servicio Complementario de Atención 24 x 7 (Student Services – Blackboard)
Sistema de Gestión de Registros, SGR (Smart View)
Paneles de Control Integrados Actividad Alumnos (Power BI)
Aula Virtual con sus Estudiantes
Sistema de Autoservicio a Estudiantes
Sistema Autónomo de Vigilancia para Evaluaciones Supervisadas (Proctoring – Smowl / Antiplagio - SafeAssign)
Sistema de Diseño Personalizado de Actividades (Personalized Learning Designer, PLD – Blackboard)
Plataformas de Trabajo Remoto (Acceso Plataformas Cloud – Open LMS, Smartview / Telefonía IP + Softphone / Acceso a Plataformas VPN / Acceso a Documentos One Drive / Herramientas de Trabajo Colaborativo – Teams, otros)
Botón de Reclamos (Hubspot)

Esquema Gestión de Tutorías

Algunas de las principales herramientas de apoyo al Sistema de Tutorías son:

Protocolo de Tutorías

Con la finalidad de asegurar la entrega de un servicio oportuno y de calidad, las actividades se han estandarizado en el Protocolo de Tutorías. De esta forma los Docentes Tutores siguen una serie de procedimientos establecidos en un calendario de actividades para cada período académico y una serie de estándares de servicio. El protocolo de tutorías consta de los siguientes elementos:

- Interacciones previas al inicio del período académico.
- Interacciones para el inicio del período.
- Procedimiento para consultas frecuentes.
- Orientación General.
- Comunicación con los estudiantes.
- Gestionar la información recibida por los estudiantes.
- Coordinación con Docente y Jefes de Carrera.
- Coordinación con otros Tutores.

El trabajo de cada tutor es monitoreado por el Coordinador de Tutores quien puede observar su actividad gracias a un sistema de reportes integrados. Esta información le permite al coordinador realizar ajustes en los planes de trabajo, balancear la carga de los tutores o desarrollar campañas especiales. Los principales reportes se estructuran en los siguientes informes:

- Monitoreo Ingreso y Resolución de Tickets (Reportes SmartView, Panel de Control Power BI).
- Monitoreo Llamadas Entrantes y Salientes (Panel Control Power BI).
- Seguimiento Campañas por Protocolo y Emergentes

- Informe Mensual de Incidentes.
- Reunión quincenal con Secretaría Académica y Jefaturas de Carrera para el análisis de las incidencias y la definición de acciones de corto plazo.
- Reunión quincenal de monitoreo con Student Services.

Sistema de Gestión de Requerimientos (SGR)

El SGR, basado en la plataforma Smartview de Blackboard, es una aplicación que permite identificar, registrar y dar seguimiento a cualquier solicitud o requerimiento recibido. La aplicación está diseñada para recibir solicitudes de forma presencial, vía telefónica, email o web. Esta plataforma es usada de manera transversal, por el equipo de Docentes Tutores así como del equipo externo de Student Services, lo que permite la integración entre ambas áreas, dando así continuidad al flujo de cada solicitud.

The screenshot displays the Blackboard SmartView interface for case management. At the top, it shows the user's name and the institution: IPLACEX Tecnológico Nacional. The main area is divided into several sections:

- Case Search:** A search bar with the value '2242-' and a dropdown menu for 'Case'.
- Filters:** Two dropdown menus for 'Views' and 'Queues', both currently set to '--Please Select--'.
- Matching Cases (5):** A table listing five cases with columns for Case #, Created Date, and Status.

Case #	Created Date	Status
2242-9239	09/01/2019 06:37:25 PM	N3: Cerrado
2242-9238	09/01/2019 04:39:07 PM	N3: Cerrado
2242-9237	09/01/2019 03:33:56 PM	N3: Cerrado
2242-9236	09/01/2019 11:52:15 AM	N3: Cerrado
2242-9235	09/01/2019 09:42:01 AM	N3: Cerrado
- Case Details (Case # 2242-9237):** A detailed view of a specific case, showing:
 - Case Summary:** Status: N3: Cerrado, User: MAURICIO ALEJANDRO MUÑOZ.
 - Case Details:** Origen del Caso: BbSS - Teléfono; Usuario: Agente BbSS; Categoría: Evaluaciones y notas; Tipo de Incidencia: Prueba no disponible; Tipo: Reclamo; Resumen del Caso: Pruebas no Disponibles/cargadas; Detalles del Caso: Mis pruebas no estan cargadas; Escalada Válida: N/A; Notas Internas: Correo Electrónico Original; Request; Role; Attachments.

Sistema de Gestión de Registros, SGR / Smartview – Blackboard

Programa de Formación Docente

El PFD busca asegurar una dotación de docentes debidamente calificados, tanto en aspectos metodológicos, como en aspectos disciplinarios. En el caso de los docentes tutores el programa contempla 2 cursos específicamente orientados a su labor: Curso de Formación en Tutoría Virtual y Curso de Gestión de Procesos Académicos, y otro de carácter general: Inducción al Modelo Educativo Institucional.

Servicio de Apoyo Complementario a Estudiantes 24 x 7 a (Student Services)

Servicio complementario de atención a estudiantes las 24 horas (24 x 7 x 365) entregado por el equipo de Student Services de Blackboard con la finalidad de orientar y resolver dudas en temas relacionados con el LMS, TI y Académico-Administrativos.

Durante el horario hábil (Lunes a Viernes de 08:30 a 18:30), los agentes de Blackboard atienden los llamados que por saturación no sean respondidos por los Docentes Tutores de IPLACEX, luego, en horario no hábil, los llamados de los estudiantes son derivados directamente al equipo de Student Services.

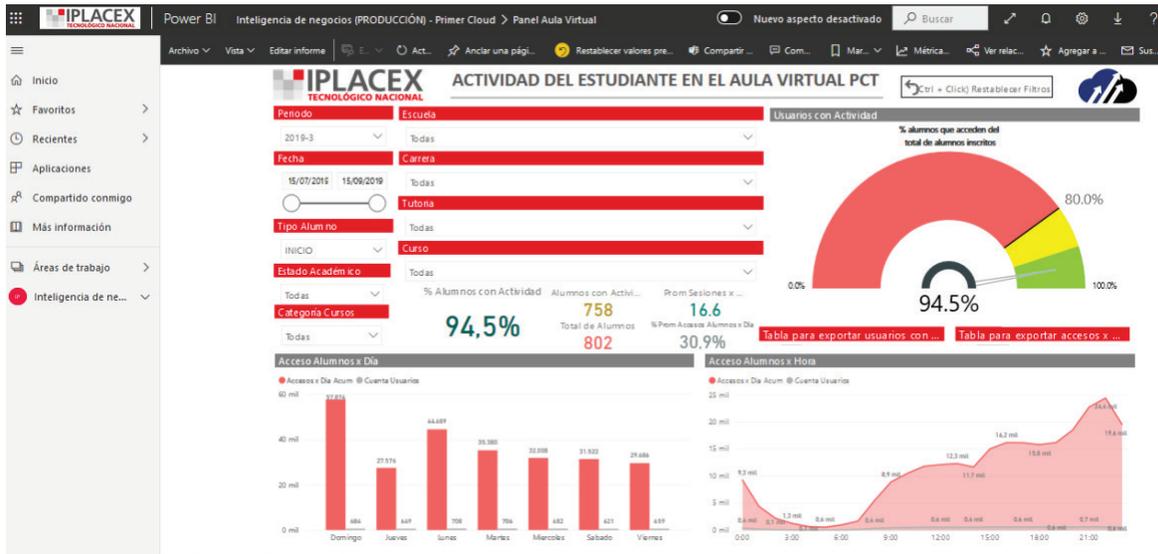
Los principales SLA de este servicio son:

- 120 segundos de tiempo promedio para contestar el teléfono
- 85% de resolución durante el primer contacto
- 90% nivel de satisfacción del estudiante

Las instalaciones de Student Services se encuentran en Estados Unidos, Killen, Texas, y cuentan con un modelo especializado de atención a estudiantes.

Paneles de control integrados

Paneles de control que integran información de las principales fuentes de registro transaccionales (LMS, SAR, SGR) utilizadas en la operación diaria para entregar información oportuna y estructurada del comportamiento de los estudiantes, docentes y docentes tutores, con la finalidad de optimizar la gestión y control del servicio a los estudiantes.



Panel de Control Actividad Estudiante en Aula Virtual (Power BI integrado LMS y SRA)

4.2 CAMPUS VIRTUAL (Infraestructura Virtual)

El Campus Virtual de IPLACEX se define como un entorno formativo y de servicios, vía web, al que tienen acceso todos los estudiantes, docentes y administrativos que lo requieran, independiente de su sede, jornada y modalidad. En términos generales está compuesto de la Plataforma de Aulas Virtuales (LMS), y del Catálogo de Servicios en Línea (CSL).

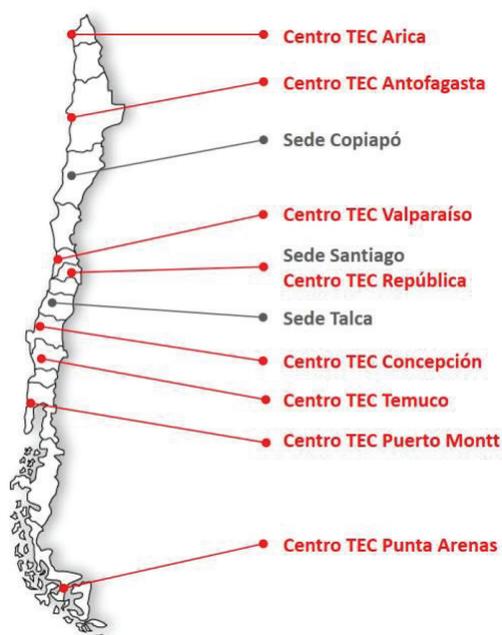
En el Campus Virtual se desarrollan las actividades docentes de cada asignatura, así como la entrega de servicios de apoyo al estudiante tales como información académica y financiera, sistemas de pago de aranceles

en línea, acceso a sistemas de mensajería y correo electrónico, certificados en línea, biblioteca y bolsa de empleos.

Si bien se utiliza más de un LMS, el principal es Open LMS de Blackboard, plataforma de aprendizaje basada en web para la administración de cursos en línea, con arquitectura abierta y un diseño escalable con capacidad de integración con los SRA y sistemas de autenticación. La aplicación opera en modalidad SaaS (Blackboard ASP) en su versión Open LMS 3.7 y con contrato de soporte y mantenimiento para esta y todos las aplicaciones desarrolladas o implementadas como sistemas de antiplagio (SafeAssign), proctoring (Smowl), videoconferencia (Collaborate), integración (Conduit) entre otros.

4.3 INFRAESTRUCTURA FÍSICA (Sedes y Centro TEC)

La red nacional de infraestructura física de la institución se compone a la fecha de 3 sedes, en Copiapó, Santiago y Talca, y de 8 Centros TEC, ubicados en Arica, Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas.



Esquema Red de Infraestructura Física

Las Sedes cuentan con la infraestructura para atender las necesidades de los alumnos de las modalidades presenciales y semipresenciales, así como para prestar servicios a los estudiantes de la modalidad a distancia que lo requieran.

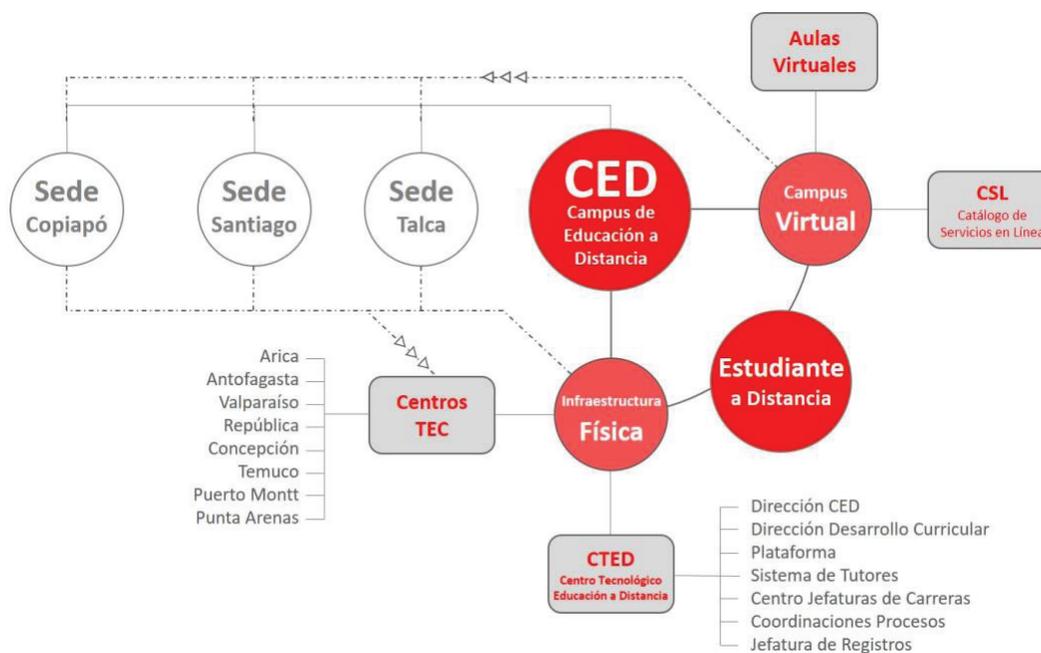
Los Centros TEC son unidades de servicio al estudiante, dependen del Campus de Educación a Distancia, CED. Su principal objetivo es de proveer de atención presencial a los estudiantes de educación a distancia de IPLACEX, esto mediante la oportuna gestión de orientación y de respuestas a consultas académicas, administrativas o financieras; y, a la vez, ser una instancia de apoyo durante el curso de los estudios de los

alumnos, con el fin de facilitar su experiencia formativa. En los Centros TEC no se realiza docencia y tienen un estándar funcional distinto a una Sede, acorde a sus objetivos y actividades.

Apoyo a Procesos Académicos	1.-	Proceso de Admisión y Matrícula
	2.-	Toma de Evaluaciones
	3.-	Certificación
Servicio y Orientación al Estudiante	4.-	Disponibilización de equipamiento e Infraestructura
	5.-	Despacho y recepción de correspondencia
	6.-	Orientación e información
	7.-	Gestión de Solicitudes
Apoyo Administrativo	8.-	Pago y Recaudación
	9.-	Gestiones de Cobranza y Reprogramación de Pagos

Esquema Servicios Centro TEC

La red nacional de infraestructura física y el campus virtual, trabajan integradamente para proveer los servicios que a cada una competen a todos los estudiantes de IPLACEX, independiente de su sede, jornada y modalidad.



Esquema Integración Red de Infraestructura Física y Virtual

4.4 APOYO INTEGRAL (DAE)

Las actividades de apoyo integral a los estudiantes están coordinadas por la Dirección de Asuntos Estudiantiles (DAE), estas tienen como objetivo contribuir al proceso de formación integral de estos, en todas las sedes, jornadas y modalidades, mediante prestaciones y/o servicios que complementen su formación, brindando de esta forma apoyo en su progresión y permanencia, en coherencia con la Misión institucional.

En relación al trabajo que realiza esta área, se identifican cuatro ejes de acción:



1. **Apoyo y orientación:** asesorar sobre los mecanismos de apoyo socioeconómico a los que pueden acceder los estudiantes en la institución. Se pueden destacar entre ellos los siguientes:
 - Beneficios estudiantiles en Educación Superior tales como Beca Nuevo Milenio, Beca Juan Gómez Milla, Beca Indígena de educación superior, entre otras.
 - Crédito con garantía estatal (CAE) – INGRESA.
 - Programa de Becas Internas.
 - Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE).
 - Beca de Alimentación para la Educación Superior (BAES – JUNAEB).

El Programa de Becas Internas (PBI) contempla tres mecanismos de apoyo que se adaptan a las distintas necesidades y requerimientos de los estudiantes. Estos beneficios buscan apoyar a los alumnos de la institución, independiente de la modalidad, jornada, carrera o sede en que se encuentran matriculados.

Mecanismos de apoyo:

- Beca Excelencia Académica
- Beca Ser+
- Beca Trabajador

2. **Integración:** desarrollar actividades extracurriculares que contribuyan a la integración del estudiante a la comunidad académica y a la formación integral en ámbitos como: recreación, cultura, deporte, vida sana, responsabilidad social y formación complementaria.

Entre las actividades más destacadas se pueden mencionar la “semana de bienvenida” (acompañamiento e inducción a estudiantes de inicio, con actividades presenciales y virtuales); “la semana de la chilenidad” (actividades, concursos y talleres de gastronomía chilena); “la semana de la fruta” (alimentación saludable); y firmas de convenios o proyectos con fundaciones, con el propósito de incorporar el concepto de responsabilidad social en los estudiantes (Fundación Las Rosas y Fundación Luz, por ejemplo).

3. **Vinculación:** se utilizan diferentes mecanismos para mantener una vinculación permanente, no solo con estudiantes, sino también con egresados y empleadores.

Toda información levantada desde este eje tiene la finalidad de retroalimentar el proceso formativo.

4. **Participación:** fomentar la participación estudiantil e identificar desde los propios alumnos sus principales problemas y necesidades, con el propósito de incorporar en las distintas actividades la visión de los estudiantes.
Para ello se organizan reuniones sistemáticas y encuentros con alumnos.

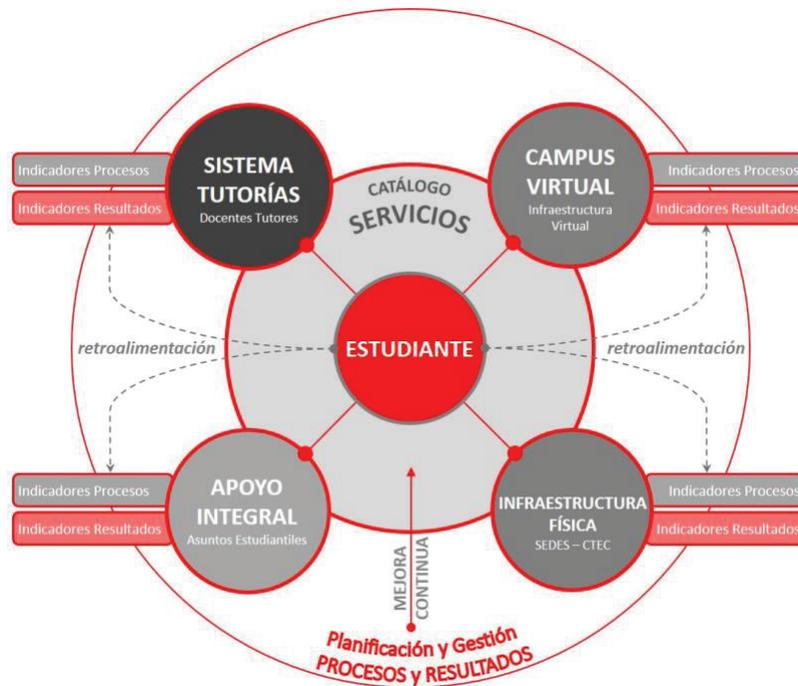
En síntesis, la Dirección de Asuntos Estudiantiles debe:

- Ofrecer espacios y actividades que promuevan la vida estudiantil.
- Ofrecer espacios y actividades que favorezcan la formación integral.
- Entregar orientación sobre Beneficios y Servicios a los estudiantes, de tal forma de impactar en su permanencia y progresión académica.
- Promover instancias de representatividad estudiantil.
- Realizar encuentros con titulados y empleadores, con el propósito de fortalecer los vínculos con estos actores claves y levantar información relevante para retroalimentar el proceso formativo.

5. GESTIÓN DE MEJORA DE LOS SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIANTE

La institución cuenta con un modelo de gestión de la calidad del servicio de apoyo entregado a sus estudiantes, gracias a esto es capaz, ágilmente, de implementar ciclos de mejora continua que incluyen etapas de planeación, ejecución, control y ajuste.

Para cada componente del Modelo de Servicio (Sistema de Tutorías, Campus Virtual, Red de Infraestructura Física y Apoyo Integral), existen indicadores de procesos y de resultados, los que a su vez se incorporan en los planes anuales como metas de gestión. A partir del seguimiento periódico de estos resultados se implementan medidas de ajuste preventivas y correctivas.



Esquema Gestión Mejora de los Servicios de Apoyo a los Estudiantes

El modelo de gestión de mejora de los servicios cuenta con una serie de instrumentos para levantar la información con la que construye sus indicadores, tales como:

- Encuesta de satisfacción de servicios de apoyo al estudiante.
- Encuesta docente.
- Reportes de egreso y titulación de SRA (U+).
- Reportes de aprobación de asignaturas.
- Reportes de inscripción de asignaturas.
- Reportes de actividad académica de estudiantes y docentes en LMS.
- Reportes e informes del Sistema de Gestión de Requerimientos, SGR respecto a la atención a los estudiantes.
- Reportes de llamados a Docentes Tutores.
- Reportes de disponibilidad de la plataforma LMS.
- Reportes de reclamos en entidades externas (SERNAC, SES).

Indicadores de proceso, estos son monitoreados constantemente, en su mayoría con información en línea respecto al avance y comportamiento de los principales procesos y actividades asociados a los servicios, a su vez permiten a los niveles directivos de la institución la toma de decisiones de manera ágil y oportuna, el objetivo de estos es la mejora de los indicadores de resultados. Entre los más destacados cabe mencionar:

- Uptime de la(s) plataforma(s) de aulas virtuales.
- Niveles de actividad de los estudiantes en las aulas virtuales.
- Calidad del servicio entregado por los Docentes Tutores, reflejado en las tasas de abandono de los llamados telefónicos, tiempos de respuesta y cierre de las solicitudes de los estudiantes, el cumplimiento del protocolo del tutor, entre otros.

- Niveles de contactabilidad con los estudiantes en distintos momentos de su ciclo académico.
- Tiempos de emisión de certificados.
- Número y monto de becas otorgados

Indicadores de resultado, éstos son los que apuntan al logro de los objetivos institucionales relacionados con los servicios de apoyo al estudiante, y la manera de activarlos es a partir del control de los indicadores de operación. Los principales indicadores de resultados son:

- **Indicadores de Satisfacción** de los estudiantes con el servicio general de apoyo y con cada uno de sus componentes (Sistema de Tutorías, Campus Virtual, Infraestructura Física, Apoyo Integral)
- **Indicadores de Progresión** (Retención, aprobación, Egreso, Titulación)

Mensualmente se presenta los avances de estos indicadores a la junta directiva, con la finalidad de hacer seguimiento y plantear mejoras o planes de ajuste.

INDICADORES PROCESOS - CED			2018				2019								Rango meta 2019	Rango meta 2020	
ÁREA	INDICADOR	Unid	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	2019	2020
Sistema de Tutorías	Contacto de Bienvenida Oportuno (1)	%	97	97	97	87	87	-	87	88	88	88	90	90	92	>90%	>92%
	Tiempo medio de respuesta tutores (2)	Hrs	5,4	9,6	9,8	8,8	8,5	-	8,5	8,4	8,5	8,4	8,3	8,2	8,0	<8hrs	<8hrs
	Tasa de abandono llamados a tutores (3)	%	27,1	37,7	24,8	22,7	16,6	-	16,3	19,5	25,1	24,6	22,8	19,2	25,7	<30%	<25%
	Egresados con contacto oportuno (4)	%	83	85	87	85	84	-	81	80	82	84	82	80	83	>85%	>86%
	N° Docentes Tutores JCE (5)	n°	29	29	29	29	29	21	29	35	35	35	35	35	35	>4% año ant	>10% año ant
	% Satisfacción con Sistema Tutorías (6)	%	73	73	75	75	80	80	80	82	82	84	84	83		>80%	>83%
Secretaría Académica	N° Docentes Asignatura JCE (7)	n°	55	64	64	69	69	14	73	73	74	74	78	78	83	>4% año ant	>8% año ant
	Evaluación Docente Primer Bimestre (8)	%	80,9	80,9	81,4	81,4	79,8	79,8	79,8	81,1	81,1	81,3	81,3	81,3	82,3	>85%	>86%
	Evaluación Docente Otros Bimestre (9)	%	82,2	82,2	82,4	82,4	81,3	81,3	81,3	81,9	81,9	81,1	81,1	81,2	81,2	>85%	>85%
Campus Virtual	Uptime campus virtual (10)	%	99,9	99,9	99,9	99,9	99,7	99,8	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	>99%	>99%
	% Satisfacción con Campus Virtual (11)	%	81	81	83	83	84	84	84	86	86	88	88	88	86	>85%	>87%
OTC	Tiempo entrega certificados de título (12)	días	27	23	24	21	31	47	37	20	25	17	21	22	25	<45 días	<35 días
CED	Redamos Sernac (13)	n°	6	8	5	11	11	2	18	11	11	16	12	17	13	<2017	<2019
	Redamos Sernac (14)	acum	46	54	59	70	11	13	31	42	53	69	81	98	111	<2017	<2019
	% Satisfacción General Servicios (15)	%	75	75	76	76	82	82	82	82	82	86	86	86	83	>80%	>82%

(1) Alumnos nuevos contactados por el tutor en los primeros 30 días de matriculados
(2) Para requerimientos registrados
(3) % de llamados registrados no contestados en horario de atención (Lu a Vi 08:30 a 21:30)
(8) Encuesta online alumnos nuevos por bimestre
(6-11-15) Encuesta on line

INDICADORES RESULTADOS - CED			2018				2019								Meta 2019	Meta 2020	
ÁREA	INDICADOR	Unid	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	2019	2020
Secretaría Académica	Tasa Bimestral de Reinscripción de Asignaturas (1)	%	90,8	90,8	88,0	88,0	88,0	88,0	89,9	88,9	92,3	93,9	93,9	93,9	86,0	>1% año anterior	>1% año anterior
	Tasa Aprobación de Asignaturas (2)	%	85	86	86	86	82	82	82	85	85	83	83	83	80	= año anterior	= año anterior
	Egresados (3)	n°	291	291	182	128	132	6	399	153	324	85	136	193	49	>11% año anterior	>13% año anterior
		acum	1.335	1.626	1.808	1.936	132	138	537	690	1.014	1.099	1.235	1.428	1.477		
Titulados (4)	n°	147	192	291	97	343	0	53	94	175	113	167	206	140	>11% año anterior	>13% año anterior	
	acum	986	1.178	1.469	1.566	343	343	396	490	665	778	945	1.151	1.291			

(1) % de alumnos del bimestre anterior que reinscriben asignaturas neta de egresados y titulados