

2018

# INFORME INDICADORES DE PROCESOS



Elaboró:  
**RUTH ERIKA MORALES LUGO**  
(Líder S.I.G)  
**ADRIANA TRIANA**  
**DIANA PAOLA CALDERON ANDRADE**  
**CLAUDIA ESPERANZA ARIAS PRADO**  
Profesional de apoyo SGC



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

## INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS A PARTIR DEL TABLERO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN CON MEDICIÓN A JUNIO DE 2018

### 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP ha establecido que para medir el desempeño de sus procesos se hace a través de los Indicadores de Desempeño los cuales son formulados anualmente por cada uno de los 13 procesos y de acuerdo a lo determinado en la norma ISO 9001:2015 que establece como requisito la evaluación del desempeño, además estos están articulados con los planes de acción y para ello se determinan los criterios y los métodos necesarios para asegurar el funcionamiento y el control efectivo de los procesos.

Dentro de ese marco del Sistema de Gestión y considerándose como una herramienta e insumo importante para el procedimiento de Revisión por la Alta Dirección, “el informe de Indicadores de los procesos”, la oficina de Planeación y de Calidad como proceso de seguimiento y control, ha realizado un seguimiento periódico a cada uno de ellos para establecer el grado de avance y desempeño de las metas parciales y totales en busca de la mejora y cumplimiento de los objetivos.

El presente informe de desempeño de los procesos a 30 de Junio de 2018, tiene por objeto evaluar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y los planes de acción de los procesos a través del seguimiento y medición de la batería de indicadores, en este documento se consolida de manera general los cálculos del desempeño y se sintetiza el estado actual del sistema; permitiendo a la Alta Dirección el análisis y toma de decisiones para la mejora continua de los procesos y del Sistema de Gestión.



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

## 2. COMPOSICIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN:

Los indicadores de procesos permiten a los servidores incrementar sus capacidades para ejercer control sobre los procesos y funciones, pues de ello se deriva la eficiencia, la eficacia y la efectividad, buscando con esto un adecuado sistema de calidad que se refiere principalmente a la responsabilidad que tenemos todos con las metas de la institución y el mejoramiento continuo.

Los indicadores de gestión se diseñaron basándose en los objetivos de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión articulándose con las actividades de los planes de acción, los cuales son evaluados en su desempeño mediante la aplicación de un sistema de medición y evaluación desarrollado por los líderes de los procesos, con un seguimiento trimestral y semestral, por parte de la oficina de calidad; esta batería está compuesta por **50 indicadores contemplados para la vigencia 2018**, los cuales están registrados en un tablero de mando con sus respectivas hojas de vida al respecto la mayoría de los procesos.

Los indicadores de gestión resultan del trabajo mancomunado entre los líderes de cada proceso y sus equipos, siguiendo la directriz de medirse a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. En este sentido cada uno de ellos cuenta con su correspondiente hoja de vida, donde se señala para qué sirve, su fórmula de cálculo, la meta, tendencia esperada, frecuencia de medición, fuente de información, responsable, el objetivo de calidad que lo relaciona y el semáforo que permite evaluar y analizar su comportamiento de acuerdo a la periodicidad especificada para cada uno de ellos.

**NOTA:** la meta propuesta para los indicadores se compone de una meta donde se visualiza la proyección o porcentaje acumulado trimestralmente y una meta total para la vigencia a evaluar.



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

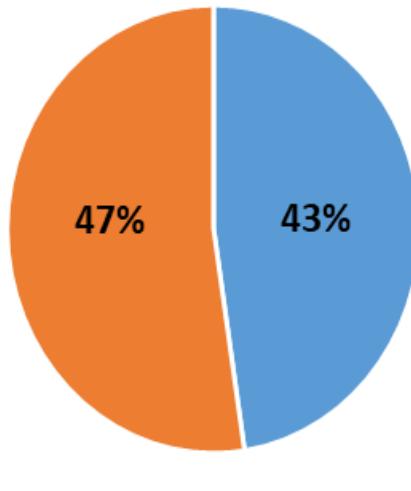
NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### 3. RESULTADO DE LA REVISIÓN GENERAL DE INDICADORES DE GESTIÓN:

El desempeño global de los indicadores reportados y medidos de la Institución ITFIP presentó el siguiente comportamiento: Se observó un desempeño superior a la meta de **47%**, con relación a la meta asignada para la vigencia promedio de **43%** lo que indica un cumplimiento eficaz de los indicadores.

#### RELACION META DESEMPEÑO A JUNIO DE 2018



■ Meta a Junio de 2018      ■ Desempeño a Junio de 2018

Con respecto a la medición de los indicadores de una manera más específica tenemos el siguiente resultado por proceso, al comparar la meta señalada con el logro alcanzado.



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

Para identificar los procesos en la gráfica se codificó de la siguiente forma:

### PROCESOS ESTRATEGICOS

**D.E.** Direccionamiento Estratégico

### PROCESOS DE EVALUACION

**C.I.** Control Interno

### PROCESOS MISIONALES

**D.** Docencia

**I.** Investigación

**P.** Proyección Social

**R y C** Registro y Control Académico

### PROCESOS DE APOYO

**G.A.** Gestión Administrativa e Infraestructura Física

**G.F.** Gestión Financiera

**S.I.G.** Sistema Integrado de Gestión

**T.H.** Talento Humano

**G.J.** Gestión Jurídica

**S.A.** Servicios Académicos y Biblioteca

**B.U.** Bienestar Universitario



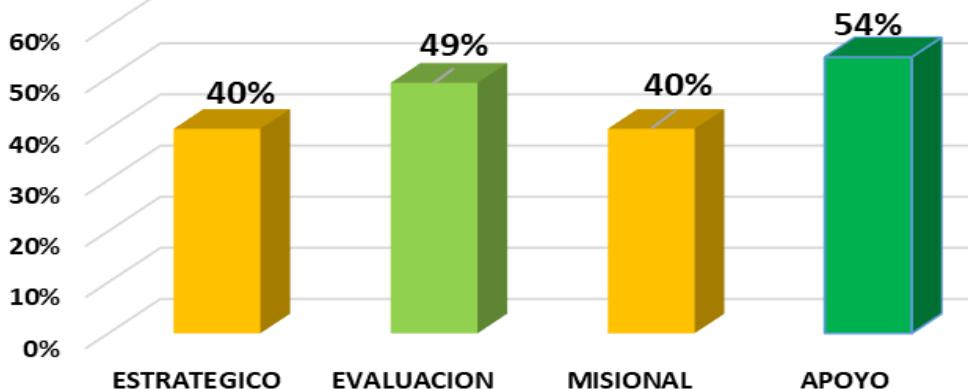
## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

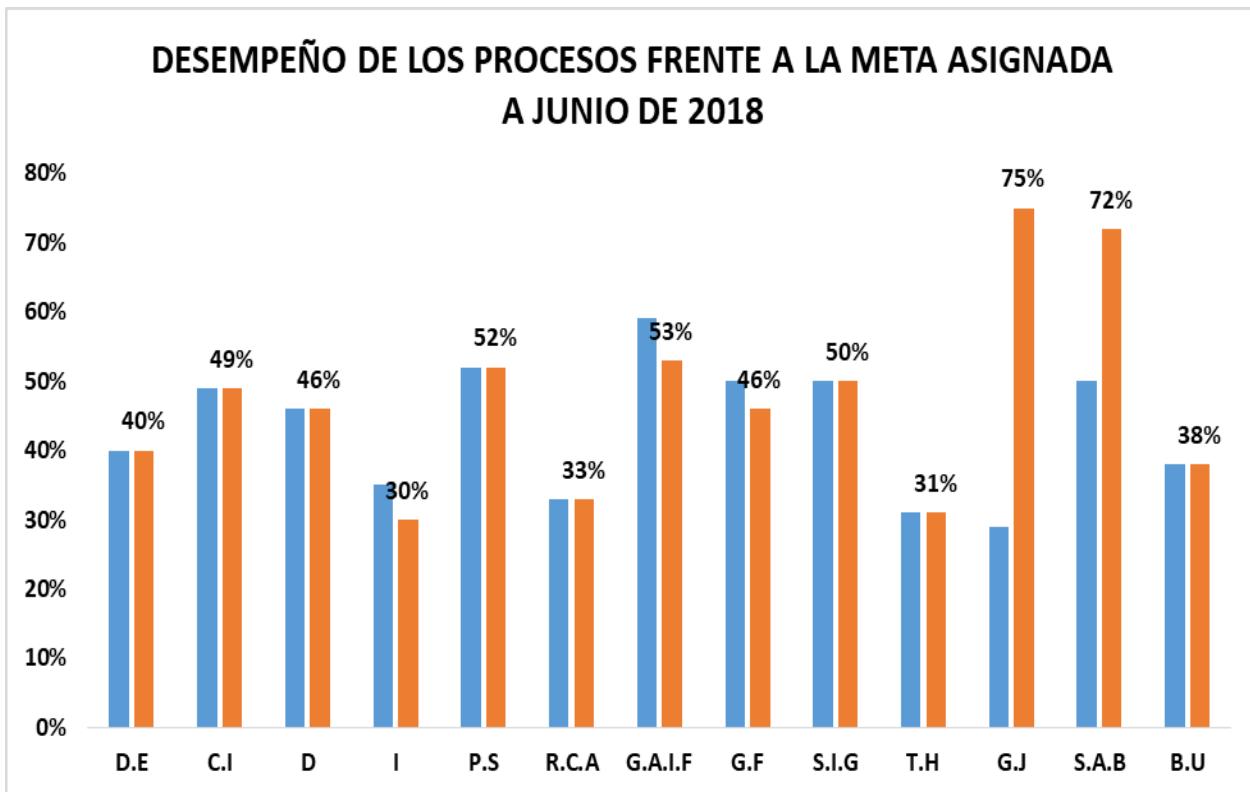
### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO TIPO PROCESO



### INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "ITFIP" CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LOS PROCESOS 2018

Nº	PROCESO	% META A JUNIO 2018	% DESEMPEÑO A JUNIO DE 2018
1	Direccionamiento Estratégico	40%	40%
2	Control Interno	49%	49%
3	Docencia	46%	46%
4	Investigación	35%	30%
5	Proyección Social	52%	52%
6	Registro y Control Académico	33%	33%
7	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	59%	53%
8	Gestión Financiera	50%	32%
9	Sistema Integrado de Gestión	50%	50%
10	Talento Humano	31%	31%
11	Gestión Jurídica	29%	75%
12	Servicios Académicos y Biblioteca	50%	72%
13	Bienestar Universitario	38%	38%
<b>Total Promediado</b>		<b>43%</b>	<b>46,23%</b>

Tabla 1; Desempeño de los procesos en función de la meta propuesta



En la tabla anterior para cada uno de los procesos se observa el porcentaje alcanzado por cada uno a corte de 30 de Junio de 2018, respecto a la meta propuesta a la fecha, se observa que la mayoría de los procesos han cumplido o están en el límite satisfactorio o superado la meta planteada.

A continuación se presenta un informe estadístico con los diferentes indicadores de los 13 procesos, según el semáforo de colores establecido donde se muestra la siguiente relación: si el desempeño fue superior a la meta (color verde), si iguala o cumple la meta (color amarillo) y si fue inferior a la meta (color rojo).



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

Medición Indicadores de Gestión Proceso 2018				
TIPO DE PROCESO	PROCESO	SUPERIOR A LA META	CUMPLIO LA META	INFERIOR A LA META
ESTRATEGICO	Direccionamiento Estratégico	2	1	N/A
EVALUACION	Control Interno	2	1	1
MISIONAL	Docencia	4		
MISIONAL	Investigación	4		
MISIONAL	Proyección Social	2	1	
MISIONAL	Registro y Control Académico		2	N/A
APOYO	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	3		N/A
APOYO	Gestión Financiera	4		
APOYO	Sistema Integrado de Gestión	1	1	1
APOYO	Talento Humano	1	2	2
APOYO	Gestión Jurídica	3	1	
APOYO	Servicios Académicos y Biblioteca	2	1	
APOYO	Bienestar Universitario	4		N/A
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>10</b>	<b>8</b>
	<b>Porcentaje</b>	<b>64%</b>	<b>20%</b>	<b>16%</b>

Cabe aclarar que los indicadores que se reportan como inferiores a la meta no quiere decir que no hayan cumplido, ya que estos se encuentran dentro del límite satisfactorio formulado para manejar un rango de cumplimiento de los mismos.

En la gráfica siguiente se observan los resultados en porcentaje general, de la medición de los procesos que integran la Institución según el tablero de mando aplicando la herramienta del semáforo.



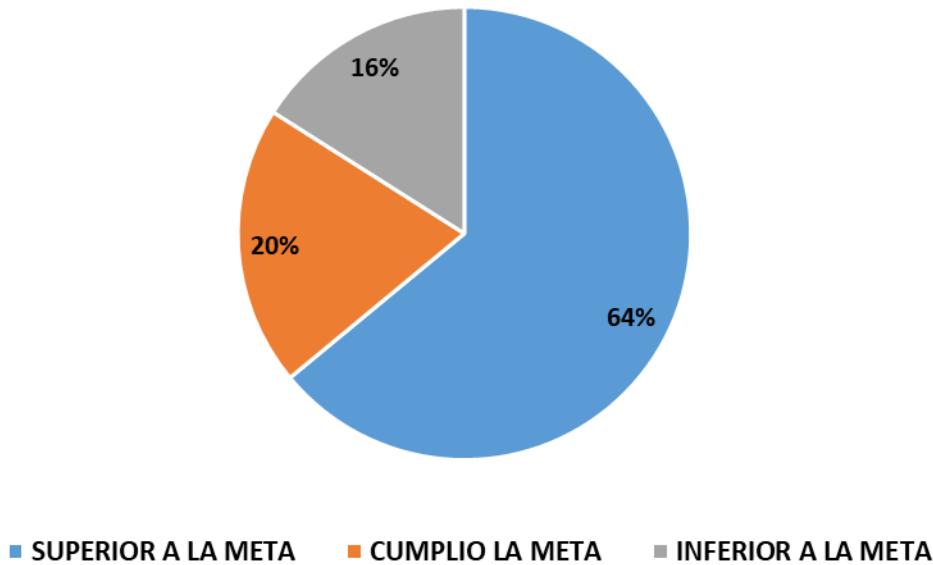
## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### CUMPLIMIENTO DE INDICADORES A JUNIO DE 2018



Es preciso destacar que los procesos en la vigencias 2018 a corte del 30 de junio, han cumplido y en la mayoría superado el avance a la meta propuesta para esta vigencia en un 20% por lo cual se concluye que la gestión de los procesos ha sido efectiva y en muchos casos ha mejorado significativamente, de otra parte se aclara que los indicadores que reportan cumplimiento inferior a la meta se encuentran dentro del límite satisfactoria lo cual no afecta la gestión del proceso.



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
Misional	Docencia	Ampliación de cobertura en cada periodo académico	4%	3%
		Aumento en la cualificación docente	40	30
		Elaboración documento maestro de la renovación del registro calificado de los programas ingeniería civil, electrónica y de sistemas por ciclos	3	1
		Realizar informes de análisis, pruebas de estado y de deserción de los programas académicos	9	3
Misional	Investigación	Diseño y publicación revistas resultados de investigación	4	2
		Participación de grupos de investigación en eventos de investigación a nivel nacional e internacional	6	2
		Incrementos de semilleros de investigación	20%	10%
		Proyecto de investigación e innovación formulados y ejecutados	16	4
Misional	Proyección Social	Desarrollo de programas de educación continuada a egresados	6	4
		Identificar y generar nuevas oportunidades de relacionamiento con otras IES y asociaciones nacionales e internacionales	5	2
		Gestionar la movilidad de docentes y estudiantes a nivel nacional e internacional	2	1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
Misional	Registro y Control Académico	Índice de satisfacción del cliente frente a los servicios del proceso	60%	N/A
		Eficiencia en el cumplimiento de expedición de certificados y constancias.	90%	45%
		Digitalización de carpetas graduados	47%	21%
Estratégico	Direcciónamiento Estratégico	Aumento en la suscripción de convenios y alianzas con entidades gubernamentales y del sector productivo	8%	N/A
		Eficacia y desempeño del S.I.G (Cumplimiento de los objetivos de calidad)	90%	45%
		Formular y ejecutar el Plan de Acción Institucional, articulando los planes solicitados en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)	80%	50%
		Eficacia en el seguimiento de los Planes de Acción por componentes	100%	25%
Evaluación	Control Interno	Cumplimiento de Ejecución del programa anual de auditorias	100%	36%
		Porcentaje de seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y de mejora	100%	57%
		Control y seguimiento de los mapas de Riesgo por procesos e institucional, incluyendo los de corrupción	100%	52%
		Desarrollo de actividades de Autocontrol, autogestión y autorregulación	2	1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
Apoyo	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	Mantenimiento de la infraestructura	90%	79%
		Formular y ejecutar plan de trabajo componentes del MIPG	90%	80%
		Adecuación, diseño y dotación del edificio del bloque E y optimización infraestructura biblioteca	80%	51%
		Efectividad de la política de cero papel	3%	N/A
Apoyo	Gestión Financiera	Incremento del nivel de ingresos por recursos propios	10%	3%
		Porcentaje de ejecución de ingresos presupuestales	80%	49%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	100%	38%
		Porcentaje de cumplimiento del PAC nación	90%	39%
Apoyo	Sistema Integrado de Gestión	Porcentaje de ejecución del Plan de Acción en los periodos establecidos	90%	68%
		Seguimiento a indicadores de gestión de los procesos	90%	68%
		Actualización y articulación procedimientos para el SIG	2	1



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
Apoyo	Talento Humano	Nivel de ejecución del PIC a través de los proyectos de aprendizaje	90%	25%
		Evaluación del impacto de la capacitaciones recibidas a través de los proyectos de aprendizaje	90%	25%
		Implementación y seguimiento del Sistema de la seguridad y Salud en el Trabajo resolución 1111 de 2017	Fase II Resolución 111:2017 (70%)	41%
		Participación del personal en programas de mejoramiento del clima organizacional	90%	40%
		Diseñar, actualizar y hacer seguimiento al Plan Estratégico de Talento Humano con componentes del MIPG	90%	25%
Apoyo	Gestión Jurídica	Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos tramitadas, cerradas y validadas	90%	100%
		Disminución de las S, Q y R con respecto al año anterior	15%	1%
		Respuesta a derechos de petición y Procesos Judiciales y /o administrativos	80%	100%
		Cumplir con la elaboración del plan de trabajo orientado a dar cumplimiento a los requisitos y procedimientos de defensa judicial, control normativo , conceptualización jurídica y demás actividades de defensa jurídica	80%	100%
Apoyo	Servicios Académicos y de Biblioteca	Nivel de satisfacción de los usuarios	60%	66%
		Consultas y uso de material bibliográfico por parte del personal estudiantil	90%	100%



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

		Capacitación a la comunidad educativa (Docentes- Estudiantes - Administrativos) en Contenidos digitales y servicios educativos de biblioteca)	4%	2%
Apoyo  Bienestar Universitario		Aumento del Nivel de cobertura de estudiantes beneficiados con estímulos educativos por periodo académico	5%	12%
		Desarrollar campañas de promoción y prevención en salud	10 campañas de promoción y/o prevención	6
		Nivel de satisfacción del programa de Bienestar universitario (salud, deporte y cultura)	Mayor a 70%	N/A
		Participación de la Comunidad Universitaria en los servicios de bienestar	Mayor a 3%	71%
		Cobertura de actividades de Permanencia y orientación estudiantil	10%	37%

Fuente. Oficina SGC

A continuación se presenta el resultado del desempeño de los procesos y su respectiva clasificación en términos de Eficacia, Eficiencia y Efectividad.



## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

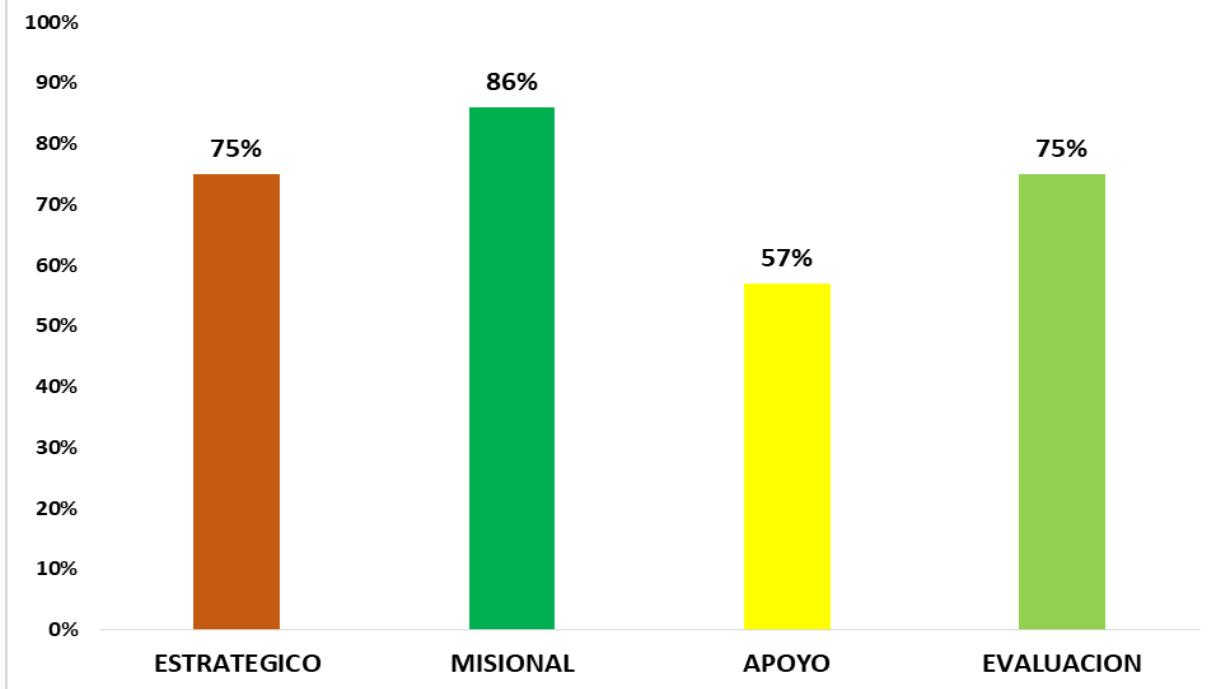
NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR TIPO DE PROCESO

PROCESOS	No. De Indicadores	No. De Indicadores que cumplieron la meta	% de cumplimiento por proceso
ESTRATEGICO	4	3	75%
MISIONAL	14	12	86%
APOYO	28	16	57%
EVALUACION	4	3	75%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>34</b>	<b>73%</b>

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO TIPO DE PROCESO





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

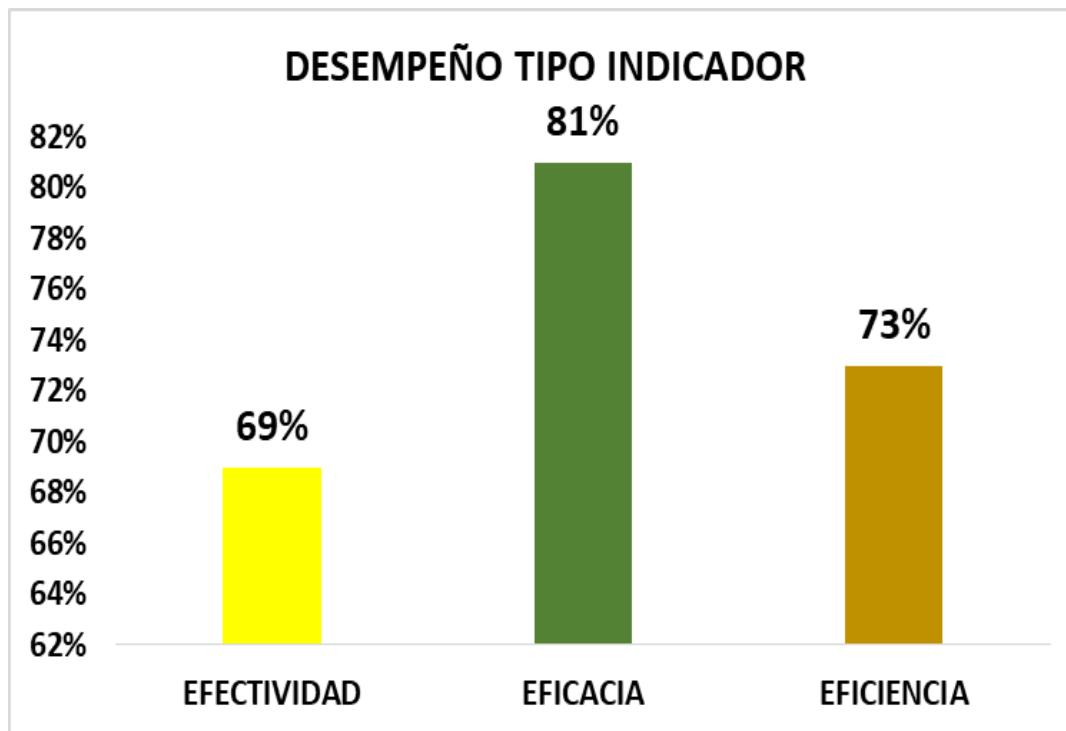
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR TIPO DE INDICADOR

TIPO	No. Indicadores	No. de cumplimiento	Porcentaje
EFECTIVIDAD	23	16	69%
EFICACIA	16	13	81%
EFICIENCIA	11	8	73%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>37</b>	<b>74,33%</b>





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

## CONCLUSIÓN

Una vez aplicado el sistema de evaluación para medir el desempeño de los procesos por parte de las oficinas de Planeación y de Calidad a través de indicadores y analizados sus resultados, se puede evidenciar que los objetivos de los procesos y los planes de acción al corte de 30 de Junio de 2018, en su mayoría han cumplido con las metas propuestas de manera parcial, así mismo el desempeño total de la vigencia se medirá en el mes de enero de 2019, por lo tanto se puede concluir que a la fecha los procesos han tenido un desempeño eficaz, eficiente y efectivo.

### **Elaboro:**

Ruth Erika Morales Lugo (Líder S.I.G)

Adriana Triana - Profesional de apoyo SGC

Diana Paola Calderón Andrade - Profesional de apoyo SGC

Claudia Esperanza Arias Prado - Profesional de apoyo SGC