

Vigencia  
**2018**

# INFORME INDICADORES DE PROCESOS



*Elaboro:*  
**RUTH ERIKA MORALES LUGO**  
(Lider SGC)  
**YERSON HERNÁN OLIVEROS CALDERÓN**  
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 GESTION VIGENCIA 2018**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

El Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP ha establecido que para medir el desempeño de sus procesos los indicadores de desempeño o indicadores de gestión, los cuales son formulados anualmente por cada uno de los 13 procesos, teniendo como referente principal el objetivo del proceso y los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 que establece como requisito la evaluación del desempeño, además estos están articulados con los planes de acción. Estos indicadores se determinan bajo los criterios y los métodos necesarios para asegurar el funcionamiento y el control efectivo de los procesos.

Dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad y considerándolos como una herramienta importante para la toma de decisiones y como una de las entradas principales de la Revisión por Dirección, la oficina de Calidad y de Planeación son los encargados de hacer seguimiento periódico a cada uno de ellos para establecer el grado de avance y desempeño en busca de la mejora y cumplimiento de los objetivos.

El presente informe de desempeño de los procesos se presenta a 30 de diciembre de 2018 y tiene por objeto evaluar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, el desempeño de los procesos y el cumplimiento de los planes de acción de los procesos. Este documento consolida de manera general los cálculos del desempeño y sintetiza el estado actual del sistema.





## “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 de Gestión de Calidad 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, semestral y anual respectivamente 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.

Los indicadores de gestión resultan del trabajo mancomunado entre los líderes de cada proceso y sus equipos, donde se proyectan de acuerdo a su tipología en cada proceso como indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. En este sentido cada uno de ellos cuenta con su correspondiente hoja de control, donde se señala para qué sirve, su fórmula de cálculo, metas parciales, meta total, tendencia esperada, frecuencia de medición, fuente de información, responsable, el objetivo de calidad que lo relaciona y además el tablero de mando donde se registra la medición periódica evidenciándose un semáforo que permite evaluar y analizar su comportamiento de acuerdo a la meta establecida.

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



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

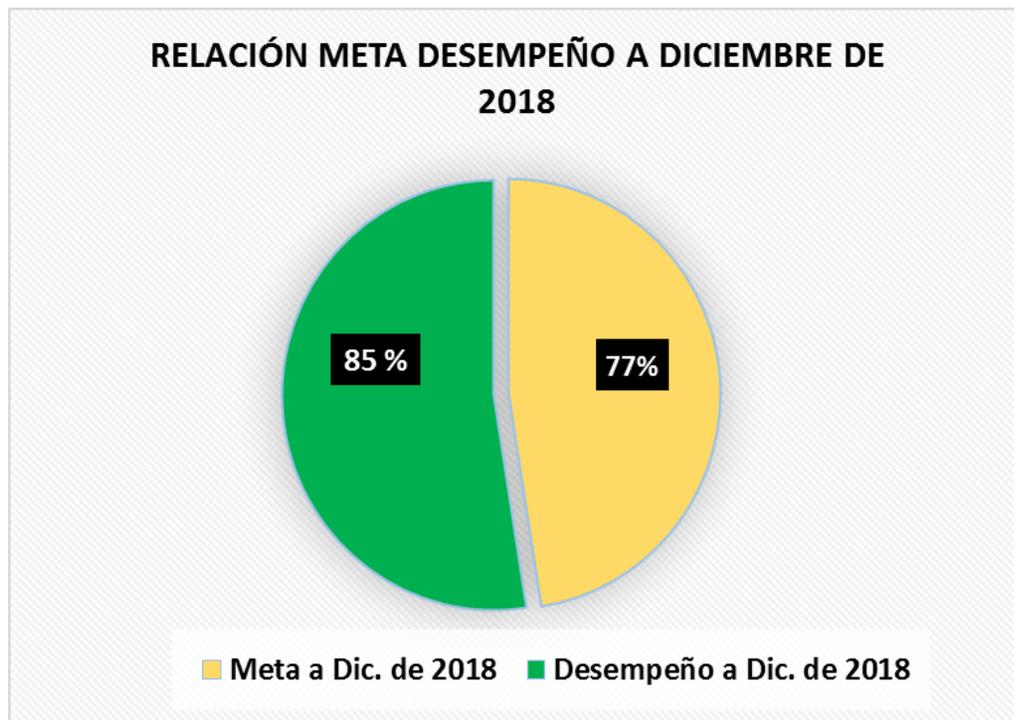
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

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 presento el siguiente comportamiento: Se observó un desempeño superior a la meta de 85%, con relación a la meta asignada para la vigencia promedio de 77% lo que indica un cumplimiento eficaz de los indicadores además de un resultado mayor a las meta.



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 codifico de la siguiente forma:

### **PROCESOS ESTRATEGICOS**

**D.E.** Direccionamiento Estratégico

### **PROCESOS DE EVALUACION**

**C.I.** Control Interno

### **PROCESOS MISIONALES**

**R.C.A.** Registro y Control Académico

**D.** Docencia

**I.** Investigación

**P.S.** Proyección Social

### **PROCESOS DE APOYO**

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

**G.F.** Gestión Financiera

**T.H.** Talento Humano

**G.J.** Gestión Jurídica

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

**B.U.** Bienestar Universitario

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



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

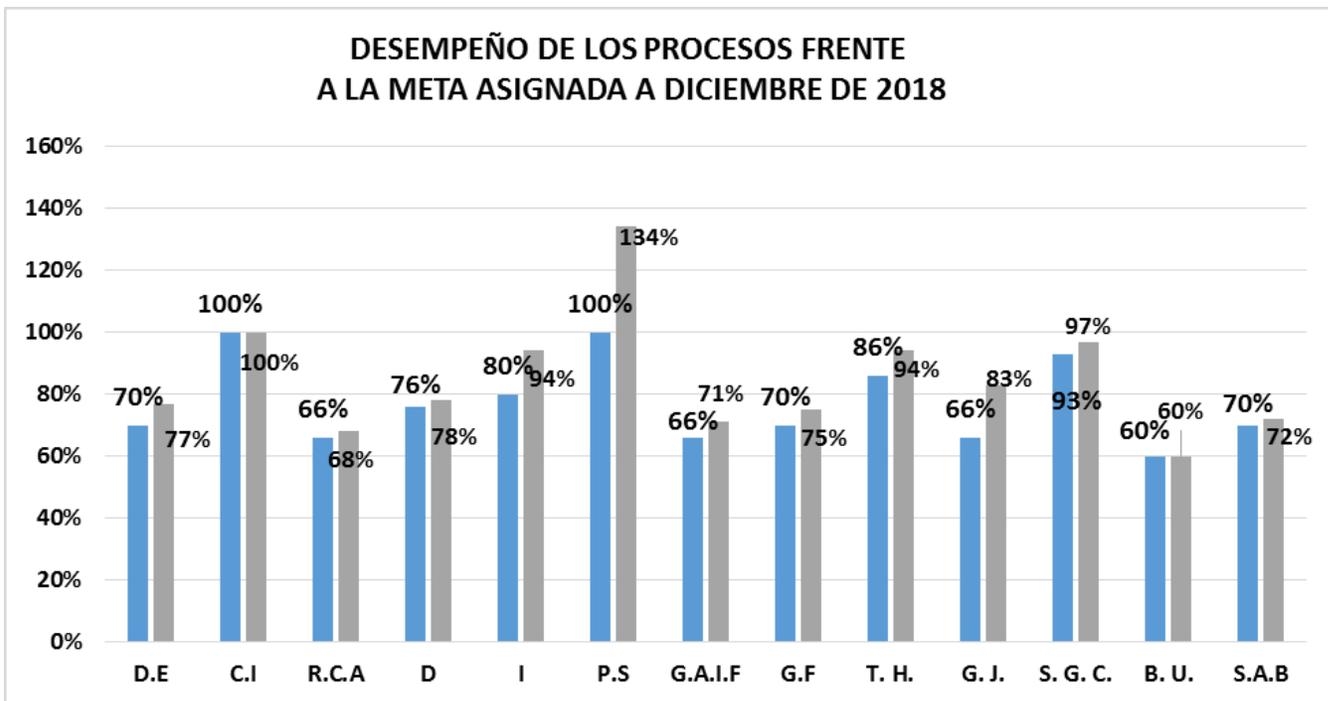
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

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

### CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE LOS PROCESOS 2018

N°	PROCESO	% META TOTAL	% DESEMPEÑO A DICIEMBRE DE 2018
1	Direccionamiento Estratégico	70%	77%
2	Control Interno	100%	100%
3	Registro y Control Académico	66%	68%
4	Docencia	76%	78%
5	Investigación	80%	94%
6	Proyección Social	100%	134%
7	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	66%	71%
8	Gestión Financiera	70%	75%
9	Gestión Talento Humano	86%	94%
10	Gestión Jurídica	66%	83%
11	Gestión de Calidad	93%	97%
12	Bienestar Universitario	60%	60%
13	Servicios Académicos y Biblioteca	70%	72%
<b>Total Promediado</b>		<b>77%</b>	<b>85%</b>

### DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS FRENTE A LA META ASIGNADA A DICIEMBRE DE 2018





## “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)

En la tabla anterior para cada uno de los procesos se observa el porcentaje alcanzado con corte de 30 de Diciembre de 2018, respecto a la meta total propuesta para la vigencia, se observa que la mayoría de los procesos cumplieron con la meta o están en limite satisfactorio de hecho algunos superaron la meta.

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).

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	2	
EVALUACION	Control Interno		4	
MISIONAL	Registro y Control Académico	1	2	
MISIONAL	Docencia	1	3	
MISIONAL	Investigación	2	2	
MISIONAL	Proyección Social	3		
APOYO	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	2		2
APOYO	Gestión Financiera	3		1
APOYO	Talento Humano	5		
APOYO	Gestión Jurídica	4		
APOYO	Sistema Integrado de Gestión	1	2	
APOYO	Bienestar Universitario	3	1	1
APOYO	Servicios Académicos y Biblioteca	2	1	
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>17</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>58%</b>	<b>34%</b>	<b>8%</b>



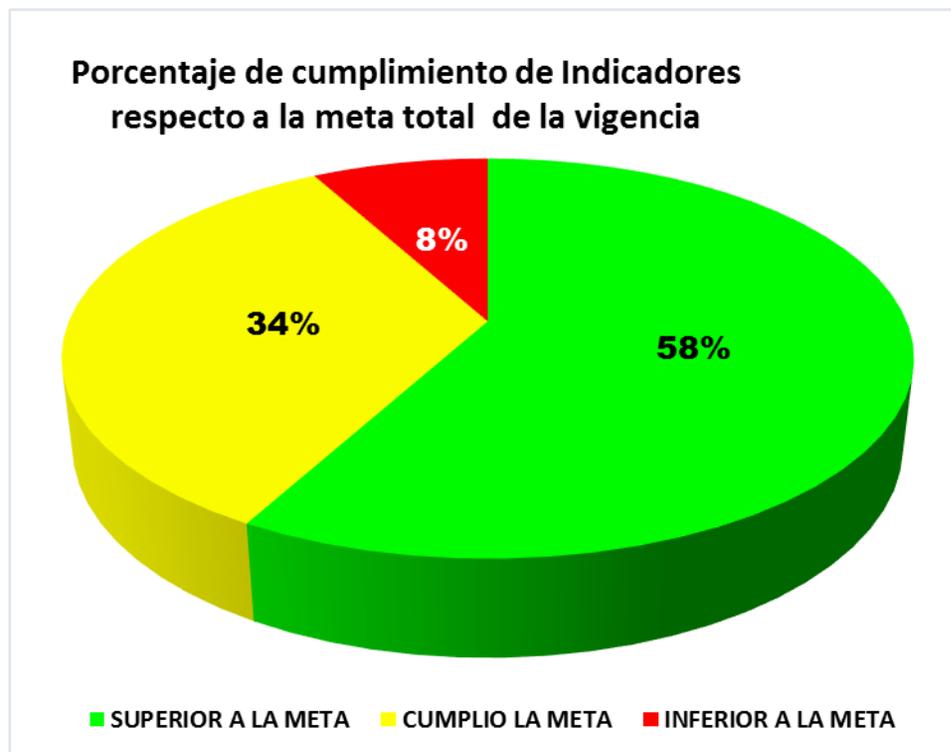
## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

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.



Es preciso destacar que los procesos en la vigencias 2018 a corte del 30 de Diciembre, han cumplido y en la mayoría superado la meta propuesta para esta vigencia representando un 92%, por lo cual se concluye que la gestión de los procesos ha sido efectiva y satisfactoria, de otra parte se aclara que los indicadores que reportan cumplimiento inferior a la meta 8% se encuentran dentro del límite satisfactorio 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
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Aumento en la suscripción de convenios y alianzas con entidades gubernamentales y del sector productivo	8%	8%
		Eficacia y desempeño del S.I.G (Cumplimiento de los objetivos de calidad)	90%	100%
		Formular y ejecutar el Plan de Acción Institucional, articulando los planes solicitados en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)	80%	100%
		Eficacia en el seguimiento de los Planes de Acción por componentes	100%	100%
EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO	Cumplimiento de Ejecución del programa anual de auditorias	100%	100%
		Porcentaje de seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y de mejora	100%	100%
		Control y seguimiento de los mapas de Riesgo por procesos e institucional, incluyendo los de corrupción	100%	100%
		Desarrollo de actividades de Autocontrol, autogestión y autorregulación	2	2



## “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 ACADEMICO	Índice de satisfacción del cliente frente a los servicios del proceso	60%	67%
		Eficiencia en el cumplimiento de expedición de certificados y constancias.	90%	90%
		Digitalización de expedientes o historias académicas de graduados	47%	47%
MISIONAL	DOCENCIA	Ampliación de cobertura	4%	4%
		Aumento en la Cualificación de Docentes	40	43
		Elaboración documento maestro de la renovación del registro calificado de los programas ingeniería civil, electrónica y de sistemas por ciclos	3	3
		Realizar Estudio de Deserción por programas académicos	9	9
MISIONAL	INVESTIGACIÓN	Diseño y Publicación Revistas resultados de investigación	4 revistas publicadas	6
		Participación de grupos de investigación en eventos de investigación a nivel nacional e internacional	6 eventos	6
		Incremento de semilleros de investigación	20%	25%
		Proyecto de Investigación e Innovación formulados y ejecutados	16 Pdtos	16
MISIONAL	PROYECCION SOCIAL	Desarrollo de programas de educación continuada a egresados	6 capacitaciones	8
		Identificar y generar nuevas oportunidades de relacionamiento con otras IES y asociaciones nacionales e internacionales	5	6
		Gestionar la movilidad de docentes y estudiantes a nivel nacional e internacional	2 actividades de movilidad gestionados	3



## “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	Mantenimiento de la infraestructura	90%	88%
		Formular y ejecutar plan de trabajo componentes del MIPG	90%	95%
		Adecuación, diseño y dotación del edificio bloque E y optimización infraestructura biblioteca	80%	100%
		Efectividad de la política cero papel	3%	2%
APOYO	GESTION FINANCIERA	Incremento del nivel de ingresos por recursos propios	10%	13%
		Porcentaje de ejecución de ingresos presupuestales	80%	99%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	100%	96%
		Porcentaje de cumplimiento del PAC nación	90%	91%
APOYO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Nivel de ejecución del PIC a través de los proyectos de aprendizaje	90%	100%
		Evaluación del impacto de la capacitaciones recibidas a través de los proyectos de aprendizaje	90%	98%
		Implementación y seguimiento del Sistema de la seguridad y Salud en el Trabajo resolución 1111 de 2017	70% (Fase II Resolución 1111/2017)	85%
		Participación del personal en programas de mejoramiento del clima organizacional	90%	92%
		Diseñar, actualizar y hacer seguimiento al Plan Estratégico de Talento Humano con componentes del MIPG	90%	95%



## “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	JURIDICA	Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos tramitados, cerrados y validados	90%	100%
		Disminución de las S, Q y R con respecto al año anterior	15%	30%
		Respuesta a derechos de petición y Procesos Judiciales y/o administrativos	55%	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	GESTION DE CALIDAD	Porcentaje de ejecución del Plan de Acción en los periodos establecidos	90%	100%
		Seguimiento a indicadores de gestión de los procesos	90%	90%
		Actualización y articulación procedimientos para el SIG	2	2
APOYO	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aumento del Nivel de cobertura de estudiantes beneficiados con estímulos educativos por periodo académico	10%	10%
		Desarrollar campañas de promoción y prevención en salud	10	5
		Nivel de satisfacción del programa de Bienestar Universitario (salud, deporte y cultura)	Mayor a 70%	71%
		Participación de la Comunidad Universitaria en los servicios de bienestar	Mayor a 90%	97%
		Cobertura de actividades de Permanencia y orientación estudiantil	30%	71%
APOYO	SERVICIOS ACADEMICOS	Nivel de satisfacción de los usuarios	60%	66%
		Consultas y uso de material bibliográfico por parte del personal estudiantil	50%	51%
		Capacitación a la comunidad educativa (Docentes- Estudiantes - Administrativos) en Contenidos digitales y servicios educativos de biblioteca)	4	4





## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

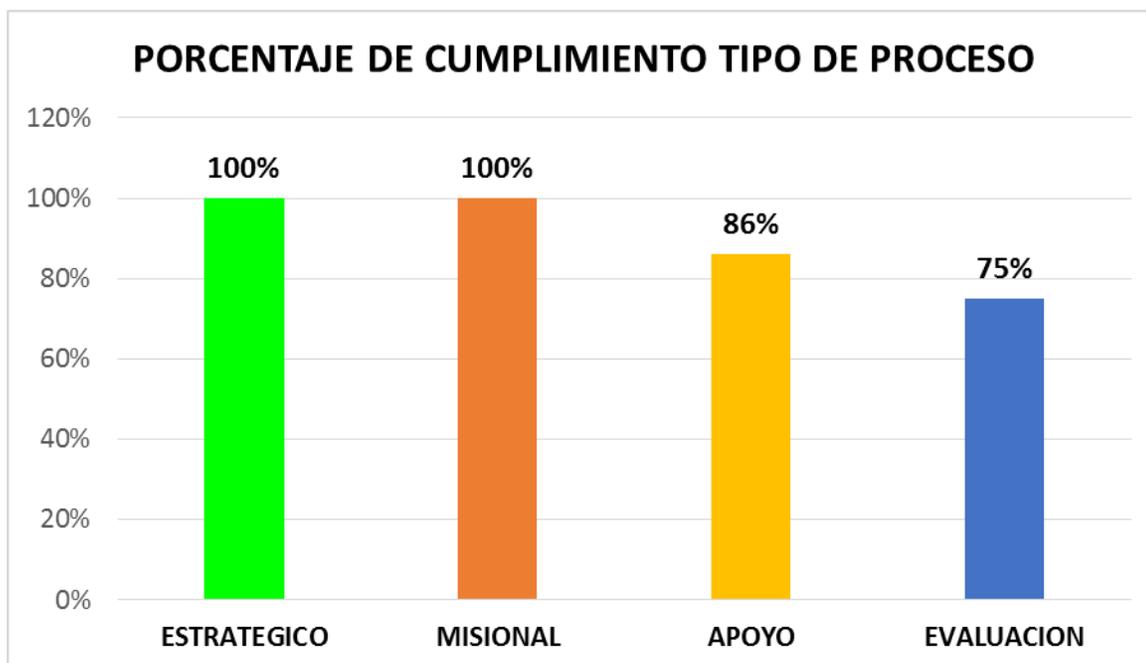
NIT 800.173.719.0

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

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

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

DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR TIPO DE PROCESO TOTAL INDICADORES 50			
PROCESOS	No. De Indicadores	No. De Indicadores que cumplieron la meta	% de cumplimiento por proceso
ESTRATÉGICO	4	4	100%
MISIONAL	14	14	100%
APOYO	28	24	86%
EVALUACION	4	3	75%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>93,75%</b>





## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

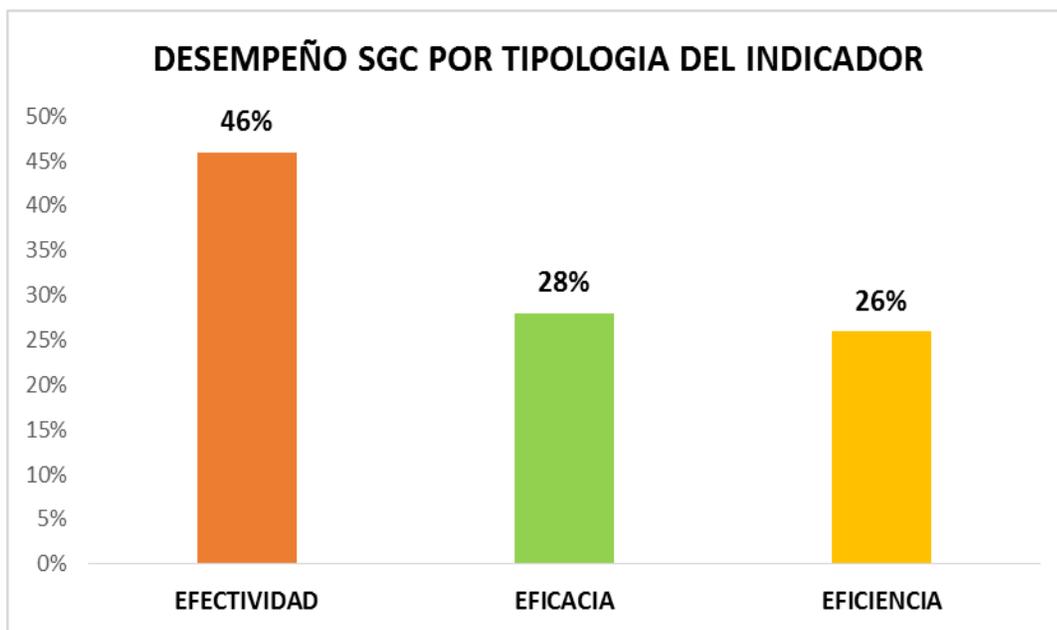
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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

### DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN TIPOLOGÍA DEL INDICADOR

DESEMPEÑO DEL SISTEMA POR TIPO DE INDICADOR		
TIPO	No. Indicadores	Porcentaje
EFFECTIVIDAD	23	46%
EFICACIA	14	28%
EFICIENCIA	13	26%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</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)

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez aplicado el sistema de evaluación para medir el desempeño de los procesos a través de indicadores y analizados sus resultados, se puede concluir que los objetivos de calidad y los planes de acción de los procesos al corte de 30 de Diciembre de 2018 en su mayoría han cumplido con las metas propuestas por lo tanto han tenido un desempeño eficaz, eficiente y efectivo de los procesos, de esta manera puede considerarse que la gestión ha sido eficaz y los procesos han dado cumplimiento al objetivo del mismo.

Los indicadores de gestión deberían tener mayor apropiación por parte de los líderes de proceso. Sería recomendable que trimestralmente cada responsable de proceso, remita directamente desde su correo electrónico a la oficina de calidad los resultados de los indicadores evaluados durante el periodo.

#### **Elaboro:**

Ruth Erika Morales Lugo (Líder SGC)

Yerson Hernán Oliveros Calderón - Profesional de apoyo SGC

**Fecha elaboración:** febrero de 2019