



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INST. NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

"HUMBERTO VELASQUEZ GARCÍA"

INFOTEP - CIÉNAGA

CUADRO DE INDICADORES POR OBJETIVOS DE CALIDAD I SEM 2019

Código: 010-FO-GQ-V0

Fecha: 18/02/2011

Responsable: Lider de Calidad

DOCENCIA INVESTIGACIÓN PROYECCIÓN SOCIAL COMUNICACIÓN BIBLIOTECA Y RECURSOS DIDÁCTICOS REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO GESTIÓN DE LA CALIDAD	Incrementar la satisfacción de los clientes de la institución	Nivel de cumplimiento de las Quejas, Reclamos y Sugerencias	Semestral	(Número de quejas y reclamos solucionados/número de Quejas, Reclamos y Sugerencias presentados)x100	90%	80%	4	30/06/2019				4				Alberto Bornachera		
								100										
		Nivel de cumplimiento en la difusión de eventos y actividades..	Semestral	(Número de eventos y actividades difundidos /Número de eventos y actividades programados)x100	90%	80%	4	30/06/2019					4				Javier Aguirre	
									95,45									
		Cumplimiento del Plan Accion	Anual	(Número de Actividades realizadas / Numero de Actividades Planeadas) *100	90%	80%	4	30/12/2018					3				Arleth Manjarrez	
									87									
		Satisfacción de los usuario del servicio de Biblioteca	Semestral	(Número de usuarios satisfechos/numero de usuarios atendidos)*100	80%	70%	4	30/06/2019					4				Josefina Mellado	
							90											
Volúmen de Correspondencia entregada interna y externa	Semestral	(Total correspondencia entregada/total correspondencia recibida)*100	90%	85%	4	30/12/2018					4				Laura Castro			
							103											
Nivel de cumplimiento de las acciones correctivas	Anual	(número de no conformidades eliminadas / número de de no conformidades detectadas)*100	90%	80%	4	30/12/2018					4				Alberto Bornachera			
							100											
TOTAL OBJETIVOS 3							24					23				95,83%		
PROCESO	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	META	NA	IMPORTANCIA (PESO)	RESULTADO (%)				CALIFICACIÓN			RESPONSABLE			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO BIENESTAR INSTITUCIONAL	Mejorar la gestión de Bienestar y competencia del Recurso Humano de la institución	Porcentaje de Inducciones realizadas a estudiantes de primer semestre	Semestral	(Número estudiantes sensibilizados/ numero de estudiantes matriculados para primer semestre)*100	60%	50%	2	30/06/2019				2				Ivon tette		
								100%										
		Cumplimiento del Plan de Capacitación	Anual	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100	65%	60%	4	30/12/2018					4			Indira Guette		
									80									
		Impacto de la Capacitación	Anual	(Número de encuestas evaluadas con impacto positivo de la capacitación /Total de encuestas diligenciadas)*100	65%	60%	3	30/12/2018					3			Indira Guette		
							98											
Actividades Recreativas, de esparcimiento y de bienestar.	Anual	(Número de actividades recreativas, de esparcimiento y de Bienestar realizadas / número de actividades recreativas, de esparcimiento y de Bienestar Programadas) * 100	70%	65%	3	30/12/2018					3			Indira Guette				
							100											
TOTAL OBJETIVOS 4							12					12				100,00%		
PROCESO	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	META	NA	IMPORTANCIA (PESO)	RESULTADO (%)				CALIFICACIÓN			RESPONSABLE			
GESTIÓN FINANCIERA PLANEACIÓN ASESORÍA JURÍDICA	Proveer oportunamente los recursos financieros y físicos necesarios para apoyar la ejecución de los procesos.	Ejecución Presupuestal de gastos	Trimestral	(Total compromisos/Presupuesto apropiado vigente)*100	20%	15%	4	30/06/2019				4				Luz Elena Padilla		
								22,25										
		Ejecución Presupuestal de ingresos	Trimestral	(Total de ingresos recaudados/Total de presupuesto)*100	20%	15%	3	30/06/2019					3			Luz Elena Padilla		
									21,43									
Atención de pedidos	Semestral	(Número de pedidos entregados/ Número de pedidos solicitados)*100	85%	75%	3	30/06/2019					3			Sulay Abuabara Acosta				
							93,4											
TOTAL OBJETIVOS 5							10					10				100,00%		



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
INST. NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
"HUMBERTO VELASQUEZ GARCÍA"
INFOTEP - CIÉNAGA

Código: 010-FO-GQ-V0

Fecha: 18/02/2011

CUADRO DE INDICADORES POR OBJETIVOS DE CALIDAD I SEM 2019

Responsable: Lider de Calidad

PROCESO	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	META	NA	IMPORTANCIA (PESO)	RESULTADO (%)				CALIFICACIÓN				RESPONSABLE	
								30/06/2019									
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL ASESORÍA JURÍDICA	Asegurar el cumplimiento permanente de la Normatividad Vigente	Tasa de procesos jurídicos atendidos por la institución.	Semestral	(Número Procesos atendidos por el asesor jurídico / Número de Procesos notificados) * 100	100%	90%	3	100					3				Edgardo Hernández
		Auditoria	Anual	Número de auditorias realizadas/ Numero de auditorias programadas * 100	90%	80%	3	100					3				Rosalba Marriaga
		Convenios	Anual	(número total de convenios firmados/ Número total de convenios proyectados) * 100	90%	80%	3	90					3				Leonardo Pérez
		Nivel de cumplimiento en la difusión de los Convenios	Semestral	(Número de Convenios suscritos y difundidos / número de Convenios programados) * 100	90%	80%	3	100					3				Javier Aguirre
		TOTAL OBJETIVOS 6							12					12			
PROCESO	OBJETIVOS	INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA	META	NA	IMPORTANCIA (PESO)	RESULTADO (%)				CALIFICACIÓN				RESPONSABLE	
GESTIÓN DE TIC COMPRAS Y MANTENIMIENTO	Mejorar la infraestructura física y tecnológica de la Institución	Cumplimiento requerimiento de mantenimiento y soporte de software de los equipos	Semestral	(Número de solicitudes atendidas sobre el total de solicitudes atendidas) / 100	90%	80%	2	100					2				Cesar Tortello
		Mantenimiento	Semestral	(Número de solicitudes de mantenimiento atendidas/ Número de solicitudes de mantenimiento recibidas) * 100	80%	70%	2	33					1				Sulay Abuabara Acosta
		TOTAL OBJETIVOS 7							4					3			
TOTAL OBJETIVOS 3							100					92	%	PORCENTAJE TOTAL			

NOTA:

LA CALIFICACIÓN SE REALIZA TENIENDO EN CUENTA EL RESULTADO ASÍ:

- Ø SI EL INDICADOR ALCANZA O SUPERA LA META, SE CALIFICA CON EL 100% DEL "PESO".
- Ø SI EL INDICADOR ALCANZA O SUPERA EL N.A., SE CALIFICA CON EL 75% DEL "PESO".
- Ø SI EL INDICADOR NO ALCANZA EL N.A. SE CALIFICA CON EL 50% DEL "PESO".

Ø META 90%

Ø NIVEL DE ACEPTACIÓN : 80%

Ø NA : NIVEL DE ACEPTACIÓN

Meta y NA, para los resultados, de los indicadores, específicos y total.

OBSEVACIONES

Se realizó una revisión total de los indicadores del SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, por sugerencia de la Auditoria Externa de Seguimiento, para efectos de ajustarlos de tal manera que el análisis de sus resultados arrojen la información requerida para emprender Acciones de Mejoramiento que garanticen el funcionamiento eficiente, eficaz y efectivo del S.G.C.