

Matriz de Indicadores ITLA

Tipo de Proceso	Indicador	Objetivo	Meta	Frecuencia	Responsable
Estratégico	Ejecución Plan estratégico	Medir el cumplimiento de lo ejecutado vs planificado, con el objetivo de tomar las acciones correctivas de lugar cuando apliquen	Según lo definido en los planes operativos por área	Mensual	Responsables de áreas y Vicerrectoría de Planificación
Monitoreo, análisis y mejora	Cumplimiento plan de auditoría de calidad	Medir el cumplimiento del plan de auditorías trazado por la institución con el objetivo de auditar todos los procesos de la institución mínimo una vez al año.	100% cumplimiento plan de auditoría	Semestral	Gestión de Calidad
Monitoreo, análisis y mejora	% de Acciones Correctivas eficaces	Medir la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas, con la finalidad de no recurrir la falla presentada.	90% de las acciones correctivas y preventivas cerradas sean eficaces	Semestral	Gestión de Calidad
Monitoreo, análisis y mejora	Satisfacción docentes	Medir la satisfacción de los estudiantes con el cuerpo docente de la institución	80% de estudiantes satisfecho	Cuatrimestral	Gestión de Calidad
Monitoreo, análisis y mejora	Seguimiento quejas y sugerencias	Medir la resolución de quejas cliente en un plazo menor a 3 días laborables	100% de las quejas sean respondida en tiempo con su respectiva solución	Mensual	Gestión de Calidad

Matriz de Indicadores ITLA

Tipo de Proceso	Indicador	Objetivo	Meta	Frecuencia	Responsable
Monitoreo, análisis y mejora	Satisfacción estudiantil	Medir el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios ofrecidos con la institución, con el objetivo de realizar las mejoras pertinentes para ofrecer un mejor servicio de cara al cliente ciudadano.	90% de satisfacción estudiantil	Cuatrimestral	Gestión de Calidad
Monitoreo, análisis y mejora	Satisfacción egresados ITLA	Medir el nivel de satisfacción de los egresados con los servicios ofrecidos con la institución, con el objetivo de realizar las mejoras pertinentes para ofrecer un mejor servicio de cara al cliente ciudadano.	90% de satisfacción estudiantil	Anual	Vicerrectoría Académica
Monitoreo, análisis y mejora	Satisfacción colaboradores ITLA	Medir el nivel de satisfacción de los colaboradores con la institución	90% de satisfacción colaboradores con el trato recibido por la institución.	Anual	Recursos Humanos
Apoyo	Cumplimiento capacitaciones ejecutadas vs planificadas	Medir el cumplimiento con el plan de capacitación anual, este relaciona directamente con el desarrollo del personal que labora en la institución	100%	Semestral	Recursos Humanos

Matriz de Indicadores ITLA					
Tipo de Proceso	Indicador	Objetivo	Meta	Frecuencia	Responsable
Apoyo	Personal que supera el periodo probatorio	Medir la eficacia del reclutamiento realizado	90%	Semestral	Recursos Humanos
Apoyo	Rotación del personal (horizontal y vertical)	Este indicador está orientado el vertical al crecimiento de los colaboradores en la institución y los empleados que dejan la institución. Horizontal los colaboradores que son trasladado dentro de la institución	Menor 5%	Semestral	Recursos Humanos
Apoyo	% de ticket cerrada satisfactoriamente y en tiempo oportuno	Medir la calidad de los servicios ofrecidos por el departamento de TIC, y la rapidez en repuesta.	90%	Mensual	Gerencia de TIC
Apoyo	Cumplimiento de plan de mantenimiento de infraestructura	Medir el cumplimiento preventivo planificado, para fines de reducir el mantenimiento correctivo en los equipos del ITLA	95%	Mensual	Servicios Generales
Misional	Indicador de Cupos Inscritos Vs. Disponibles 2012	ofrecer una oferta académica coherente y oportuna	90% inscrito de la población demandante.	Cuatrimestral	Vicerrectoría Académica

Matriz de Indicadores ITLA					
Tipo de Proceso	Indicador	Objetivo	Meta	Frecuencia	Responsable
Misional	Indicadores de grupos creados vs cerrados 2012	Efectividad de la planificación realizada	Menor 5% grupos cerrados	Cuatrimestral	Vicerrectoría Académica
Misional	Indicador de aprobados reprobados	Medir la efectividad del proceso enseñanza aprendizaje	Menor al 10% reprobados	Cuatrimestral	Vicerrectoría Académica
Misional	Indicadores entrega de calificación a tiempo	Entregar las calificaciones dentro del plazo establecido en el calendario académico	100% publicaciones	Cuatrimestral	Vicerrectoría Académica
Misional	Entrega de Planificación a Tiempo	Verificar el cumplimiento de lo planificado vs el programa de clase.	80% de los docentes entreguen planificación docente antes primera semana de clase	Cuatrimestral	Vicerrectoría Académica
Misional	Cantidad de graduados educación superior	Aumentar la cantidad de graduados por año.	Meta pendiente por definir , ya que es nuevo el indicador	Cuatrimestral	Vicerrectoría Académica
Misional	Entrega de Records Académico Registro (Cantidad de solicitudes y respuesta a la fecha, después o antes)	Medir el cumplimiento con los tiempos ofrecidos.	Cumplir con el 90% en el tiempo ofrecido o antes	Cuatrimestral	Vicerrectoría Académica

Revisado en la revisión por la dirección febrero 2013