

**Universidad de Las Américas**  
**Plan Operativo Anual - 2014**  
Indicadores de gestión y Cumplimiento de metas



fecha de corte: 31 de diciembre de 2014

<b>Misión:</b> Formamos personas competentes, emprendedoras, exitosas y con visión global, comprometidas con la sociedad basados en la excelencia y los valores.			
<b>Visión:</b> Crear un modelo de referencia para la educación superior ecuatoriana; construir una comunidad universitaria orgullosa y comprometida con el país, buscando de manera constante la realización personal y profesional de sus miembros.			
N°	Nombre del indicador	Responsable	Nivel de cumplimiento del indicador 2014
<b>Objetivo 1. Consolidar el prestigio y posicionamiento como una institución líder en el Ecuador</b>			
	Top of Mind	Director de Marketing	100%
	Nivel de percepción de imagen institucional	Director de Marketing	90%
<b>Estrategia 1.1. Incrementar la investigación académica</b>			
1.1.1.	Nivel de implementación de proyectos de investigación	Vicerrector Académico	87%
1.1.2.	Número de artículos publicados en revistas internacionales indexadas	Director General de Planificación y Desarrollo	165%
<b>Estrategia 1.2. Mejorar el posicionamiento de la universidad en el ranking web-o-metrics</b>			
1.2.1.	Nivel de ranking de la universidad dentro de las instituciones locales	Director de Marketing	93%
<b>Estrategia 1.3. Fortalecer el nivel de publicaciones realizadas por la universidad</b>			
1.3.1.	Número de libros o publicaciones que tengan ISBN realizadas por la Universidad	Director General de Planificación y Desarrollo	40%
<b>Estrategia 1.4. Obtener elegibilidad para aplicar al proceso de acreditación institucional con órgano internacional reconocido</b>			
1.4.1.	Logro de aceptación de la aplicación de elegibilidad por parte de WASC	Directora de Acreditación Internacional	100%
<b>Objetivo 2. Mantener una oferta de carreras innovadoras alineadas con las necesidades del país y las tendencias mundiales</b>			
	Número de nuevas carreras lanzadas	Director de Proyectos	100%
<b>Estrategia 2.1. Desarrollar nuevos programas con características modernas, innovativas y/o basadas en nuevas tecnologías</b>			
2.1.1.	Porcentaje de asignaturas que incluyen metodologías de aprendizaje vivenciales	Director General de Planificación y Desarrollo	95%
<b>Estrategia 2.2. Adoptar modalidades de estudio adaptadas a las necesidades de la sociedad</b>			
2.2.1.	Número de carreras con diferentes modalidades de estudio	Director General de Planificación y Desarrollo	75%
<b>Objetivo 3. Brindar servicios académicos de calidad al estudiante</b>			
	Nivel de calidad académica percibida por empresas con alumnos en pasantía	Coordinador de Empleabilidad	91%
<b>Estrategia 3.1. Desarrollar una cultura de servicio</b>			
3.1.1.	Índice combinado de satisfacción de servicios	Director de Servicios Institucionales	89%
<b>Estrategia 3.2. Mejorar la integración de estudiantes y graduados al mundo laboral</b>			
3.2.1.	Índice de empleabilidad	Coordinador de Empleabilidad	98%
<b>Objetivo 4. Optimizar la relación calidad académica / precio</b>			
	Net promoter Score (índice de promotores neto)	Director de Servicios Institucionales	57%
<b>Estrategia 4.1. Mejorar el nivel de satisfacción académica de estudiantes</b>			
4.1.1.	Nivel de calidad académica percibida por estudiantes	Director de Servicios Institucionales	91%
<b>Estrategia 4.2. Sistematizar un proceso de evaluación y actualización académica interna de programas y carreras</b>			
4.2.1.	Nivel de actualización de programas y carreras	Director General de Planificación y Desarrollo	100%
<b>Estrategia 4.3. Fortalecer y sistematizar la evaluación de adquisición de competencias y objetivos de aprendizaje</b>			
4.3.1.	Definición sistemática de competencias académicas	Vicerrector Académico	93,33%
<b>Estrategia 4.4. Evaluar oportunamente el aprendizaje de los estudiantes</b>			
4.4.1.	Porcentaje de calificaciones entregadas a tiempo con respecto a las fechas previstas por el calendario académico	Director General Académico y Docente	96,84%
<b>Estrategia 4.5. Actualizar e implementar el modelo educativo</b>			
4.5.1.	Nivel de implementación del modelo educativo	Vicerrector Académico	96%
<b>Objetivo 5. Promover la internacionalización como parte de nuestra propuesta integral</b>			
	Convenios nacionales e internacionales con entidades educativas	Vicerrector Académico	80%
<b>Estrategia 5.1. Fomentar el intercambio de estudiantes y docentes</b>			
5.1.1.	Porcentaje de intercambios estudiantiles	Director de Programas Internacionales	97,50%
<b>Estrategia 5.2. Aumentar el contenido internacional en programas</b>			
5.2.1.	Proporción de materias con contenido o vivencias internacionales	Director General de Planificación y Desarrollo	94,50%
5.2.2.	Número de carreras con certificación internacional	Director General de Planificación y Desarrollo	100%
<b>Objetivo 6. Contar con una infraestructura de vanguardia</b>			
	Nivel de percepción de estudiantes sobre infraestructura académica y servicios	Director de Servicios Institucionales	94%
<b>Estrategia 6.1. Proveer equipamiento e infraestructura física temporal y definitiva para acompañar adecuadamente el crecimiento</b>			
6.1.1.	Nivel de ejecución de proyectos de infraestructura física	Director Administrativo Financiero	97,00%
<b>Estrategia 6.2. Utilizar eficientemente la infraestructura disponible para fines educativos</b>			
6.2.1.	Turn per seat (rotación de silla)	Director General Académico y Docente	91%
<b>Objetivo 7. Disponer de un eficiente proceso de administración de operaciones</b>			
	Estándar de servicio interno	Director de Servicios Institucionales	83%
<b>Estrategia 7.1. Implementar un modelo de comunicación institucional</b>			
7.1.1.	Nivel de anuncios sistemáticos de ingresos y egresos de personal a toda la comunidad	Director de Recursos Humanos	83%
7.1.2.	Mecanismo regular de información interna funcionando	Director de Marketing	100%
<b>Estrategia 7.2. Mejorar mecanismos de adquisiciones</b>			
7.2.1.	Tiempo promedio de adquisiciones	Director Administrativo Financiero	98%
<b>Estrategia 7.3. Garantizar seguimiento y evaluación de servicio</b>			
7.3.1.	Nivel de respuesta a inquietudes, peticiones y sugerencias	Director de Servicios Institucionales	105,73%
<b>Estrategia 7.4. Estandarizar, difundir y actualizar procesos institucionales</b>			
7.4.1.	Nivel de implementación de procesos	Director General de Planificación y Desarrollo	98%
<b>Objetivo 8. Mejorar continuamente el proceso de administración de estudiantes</b>			
	Volumen de alumnos totales	Director de Admisiones	102%
<b>Estrategia 8.1. Fortalecer los mecanismos de selección, admisión y nivelación</b>			
8.1.1.	Porcentaje de aprobación en materias con dificultad de aprendizaje	Director General de Planificación y Desarrollo	92,91%
8.1.2.	Participación de los colegios mejor rankeados en función del nivel académico	Vicerrector Académico	91,63%
<b>Estrategia 8.2. Fortalecer la retención de estudiantes</b>			
8.2.1.	Deserción Neta	Jefe de Soporte Académico y Retención	91,67%

8.2.2.	Deserción del primer año	Jefe de Soporte Académico y Retención	92,59%
	<b>Estrategia 8.3. Sistematizar los procesos académicos</b>		
8.3.1.	Nivel de cumplimiento de actividades previstas en calendario sombra	Director de Gestión Académica	97,22%
	<b>Objetivo 9. Mantener un óptimo proceso de innovación</b>		
	Porcentaje de modificaciones relevantes en los procesos de la institución	Director General de Planificación y Desarrollo	97%
	<b>Estrategia 9.1. Decisiones académicas basadas en datos</b>		
9.1.1.	Porcentaje de reprobados en materias con seguimiento específico	Director General Académico y Docente	101,94%
	<b>Estrategia 9.2. Estudiar y entender constantemente las tendencias del mercado educativo</b>		
9.2.1.	Índice de cumplimiento de estudios de mercado	Director de Marketing	100%
	<b>Estrategia 9.3. Usar nuevas tecnologías o métodos para generar valor agregado</b>		
9.3.1.	Número de nuevos proyectos de generación de valor agregado	Director General de Planificación y Desarrollo	80%
	<b>Estrategia 9.4. Fortalecer las iniciativas de Responsabilidad Social</b>		
9.4.1.	Número de beneficiarios directos de los programas de Responsabilidad Social	Director General de Planificación y Desarrollo	96,09%
9.4.2.	Número de carreras cuyos docentes y estudiantes participan en proyectos de vinculación	Director General de Planificación y Desarrollo	95,24%
9.4.3.	Sumatoria del número de proyectos de Vinculación con la Comunidad	Director General de Planificación y Desarrollo	134,55%
	<b>Objetivo 10. Fomentar la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los colaboradores</b>		
	Índice de clima laboral	Director de Recursos Humanos	107,50%
	<b>Estrategia 10.1. Fortalecer la estructura organizacional de acuerdo al crecimiento institucional</b>		
10.1.1.	Proporción de colaboradores administrativos	Director de Recursos Humanos	94,95%
10.1.2.	Proporción de colaboradores académicos	Director General de Planificación y Desarrollo	97,14%
	<b>Estrategia 10.2. Fortalecer el proceso de selección, capacitación y desarrollo docente</b>		
10.2.1.	Cobertura de capacitación de docentes	Director General de Calidad Educativa	83%
10.2.2.	Promedio de calificaciones de evaluación docente	Director General Académica y Docente	103%
10.2.3.	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación docente	Director General de Calidad Educativa	65%
	<b>Estrategia 10.3. Fortalecer el proceso de selección, capacitación y desarrollo del personal administrativo</b>		
10.3.1.	Efectividad del proceso de selección	Director de Recursos Humanos	98%
10.3.2.	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación administrativa	Director de Recursos Humanos	95%
10.3.3.	Horas de capacitación por colaborador	Director de Recursos Humanos	98%
	<b>Estrategia 10.4. Establecer un modelo de evaluación de desempeño y compensación</b>		
10.4.1.	Nivel de implementación del modelo de evaluación de desempeño y compensación	Director de Recursos Humanos	90%
	<b>Estrategia 10.5. Implementar planes de carrera y backups para el desarrollo de los recursos humanos</b>		
10.5.1.	Nivel de existencia de backups para puestos claves	Director de Recursos Humanos	93%
	<b>Estrategia 10.6. Disponer del número y nivel requeridos de recursos humanos (docentes y administrativos)</b>		
10.6.1.	Nivel de rotación del personal	Director de Recursos Humanos	80,43%
10.6.2.	Nivel profesional de personal permanente (docente y administrativo)	Director de Recursos Humanos	89,75%
10.6.3.	Nivel de personal docente a tiempo completo	Vicerrector Académico	105%
	<b>Objetivo 11. Contar con los recursos tecnológicos necesarios para satisfacer la demanda</b>		
	Índice combinado de satisfacción de recursos tecnológicos aplicados a la educación	Director de Servicios Institucionales	84%
	<b>Estrategia 11.1. Fortalecer los sistemas de gestión (ERP y sistemas de apoyo)</b>		
11.1.1.	Porcentaje de avance de implementación de sistemas informáticos	Director de Sistemas	94,87%
11.1.2.	Nivel de cumplimiento en inicios de proyectos de sistemas informáticos	Director de Sistemas	91,76%
11.1.3.	Nivel de cumplimiento en fin de proyectos de sistemas informáticos	Director de Sistemas	89,76%
	<b>Estrategia 11.2. Implementar herramientas de evaluación y seguimiento</b>		
11.2.1.	Nivel de implementación de proyecto de evaluación	Director de Sistemas	96,18%