UNIVERSIDAD AUTÓNOMA CHIHUAHUA
Facultad de Contaduría y Administración

Fecha: 23/05/2011

SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

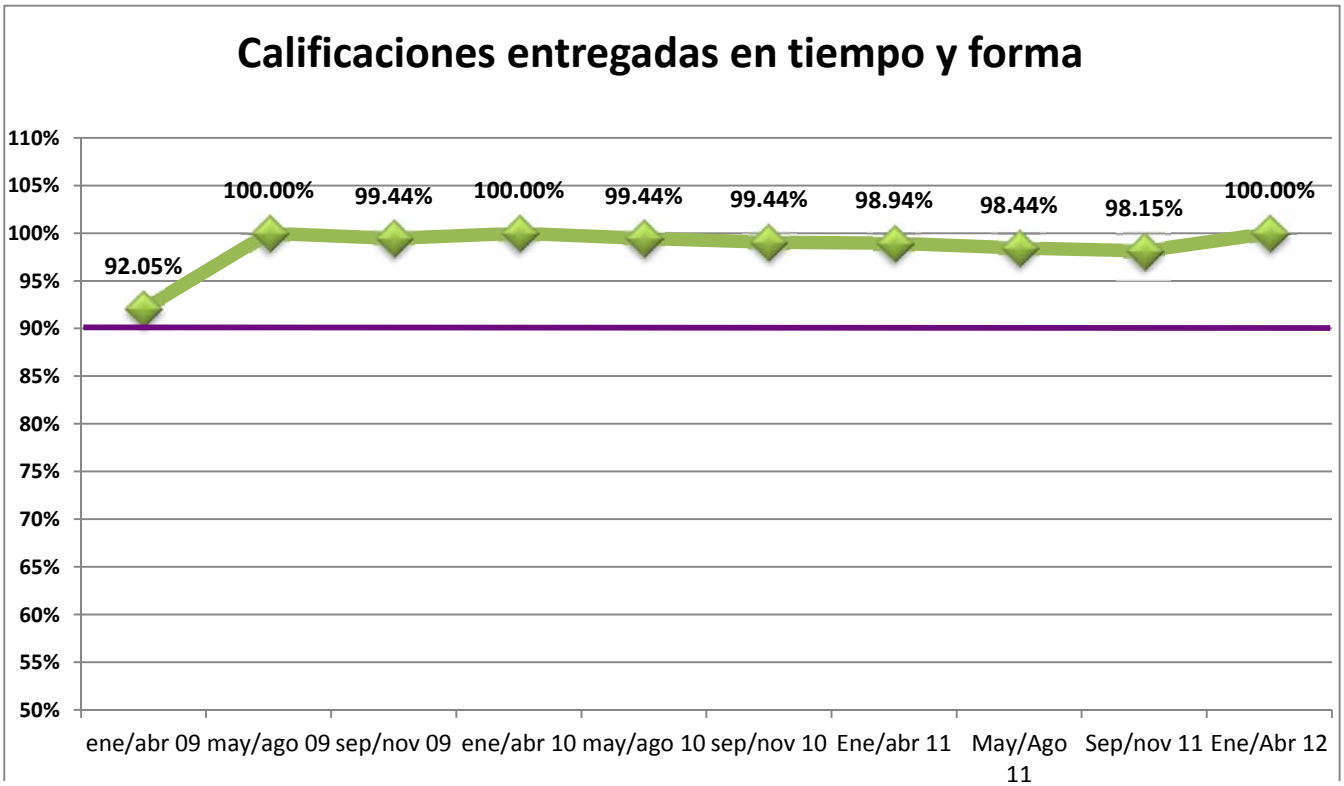
Proceso: Recepcion de calificaciones
Indicador: 1. Eficientar entrega de calificaciones en tiempo y forma
Meta: > = 90% entrega en tiempo y forma
Responsable: M.A.P. Jorge Valdez Gómez.

Frecuencia: Trimestral

Tabla de Datos					
Timestre	**Grupos**	**En tiempo**	**Extemp.**	**Porcentaje**	**Cumple**
ene/abr 09	151	139	12	92.05%	si
may/ago 09	160	160	0	100.00%	si
sep/nov 09	181	189	1	99.44%	si
ene/abr 10	201	201	0	100.00%	si
may/ago 10	180	179	1	99.44%	si
sep/nov 10	209	207	2	99.04%	si
Ene/abr 11	188	186	2	98.94%	si
May/Ago 11	192	189	3	98.44%	si
Sep/nov 11	216	212	4	98.15%	si
Ene/Abr 12	226	226	0	100.00%	si

Criterio de cumplimiento:
> = 90% entrega en tiempo y forma

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA CHIHUAHUA
Facultad de Contaduría y Administración

SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

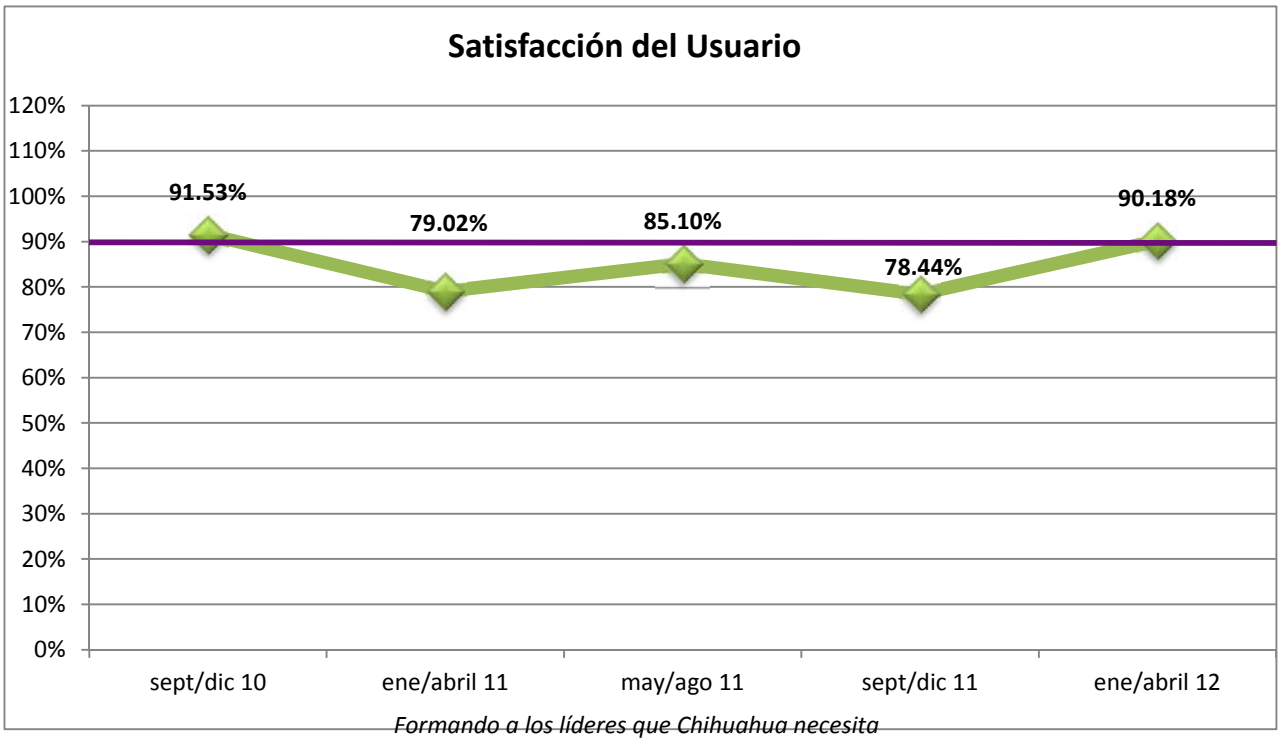
Fecha: 23/03/2011

Proceso: Inscripción
Indicador: Satisfacción del usuario
Frecuencia: Trimestral
Meta: 2. Obtener el 90% de los reactivos calificados en el rango de 4 a 5 en la Encuesta de Satisfacción del Usuario en el servicio de Atención a Alumnos y del Departamento Administrativo.
Responsable: Beatriz Alvidres

Tabla de Datos			
Trimestre	**Encuestas realizadas**	**Promedio**	**Cumple**
sept/dic 10	155	91.53%	si
ene/abril 11	334	79.02%	no
may/ago 11	158	85.10%	no
sept/dic 11	1237	78.44%	no
ene/abril 12	454	90.18%	si

Criterio de cumplimiento:
90% de los reactivos deben estar calificados en el rango de 4 a 5

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA CHIHUAHUA
Facultad de Contaduría y Administración

SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Fecha: 23/03/2011

Proceso: Inscripción
Indicador: Satisfacción del usuario
Frecuencia: Trimestral
Meta: 2. Obtener el 90% de los reactivos calificados en el rango de 4 a 5 en la Encuesta de Satisfacción del Usuario en el servicio de Atención a Alumnos y del Departamento
Responsable: Beatriz Alvidres

Septiembre-Diciembre 2011

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
5	3123	42.05%	42.05%	42.05%
4	2702	36.39%	36.39%	78.44%
3	1135	15.28%	15.28%	93.72%
2	324	4.36%	4.36%	98.09%
1	142	1.91%	1.91%	100.00%
0	0	0.00%	0.00%	100.00%
7426	100.00%	100.00%		

USUARIOS SATISFECHOS 93.72%

USUARIOS INSATISFECHOS 6.28%

pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
1	630	426	129	32	20	1237
2	561	443	171	46	16	1237
3	533	410	228	57	18	1246
4	593	407	170	46	19	1235
5	366	454	265	95	56	1236
6	440	562	172	48	13	1235
	3123	2702	1135	324	142	7426

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA CHIHUAHUA
Facultad de Contaduría y Administración

Fecha: 23/05/2011

Proceso: Inscripción
Indicador: Satisfacción del usuario
Frecuencia: Trimestral
Meta: 2. Obtener el 90% de los reactivos calificados en el rango de 4 a 5 en la Encuesta de Satisfacción del Usuario en el servicio de Atención a Alumnos y del Departamento Administrativo.
Responsable Beatriz Alvidres

Enero - Abril 2012

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
5	1274	56.12%	56.12%	56.12%
4	773	34.05%	34.05%	90.18%
3	183	8.06%	8.06%	98.24%
2	31	1.37%	1.37%	99.60%
1	9	0.40%	0.40%	100.00%
0	**0**	**0.00%**	**0.00%**	**100.00%**
2270	**100.00%**	**100.00%**		

USUARIOS SATISFECHOS 98.24%

USUARIOS INSATISFECHOS 1.76%

pregunta	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	
1	296	121	29	6	2	454
2	260	147	40	6	1	454
3	234	164	47	8	1	454
4	273	138	34	6	3	454
6	211	203	33	5	2	454
	1274	773	183	31	9	2270

Fecha: 23/05/2011

SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

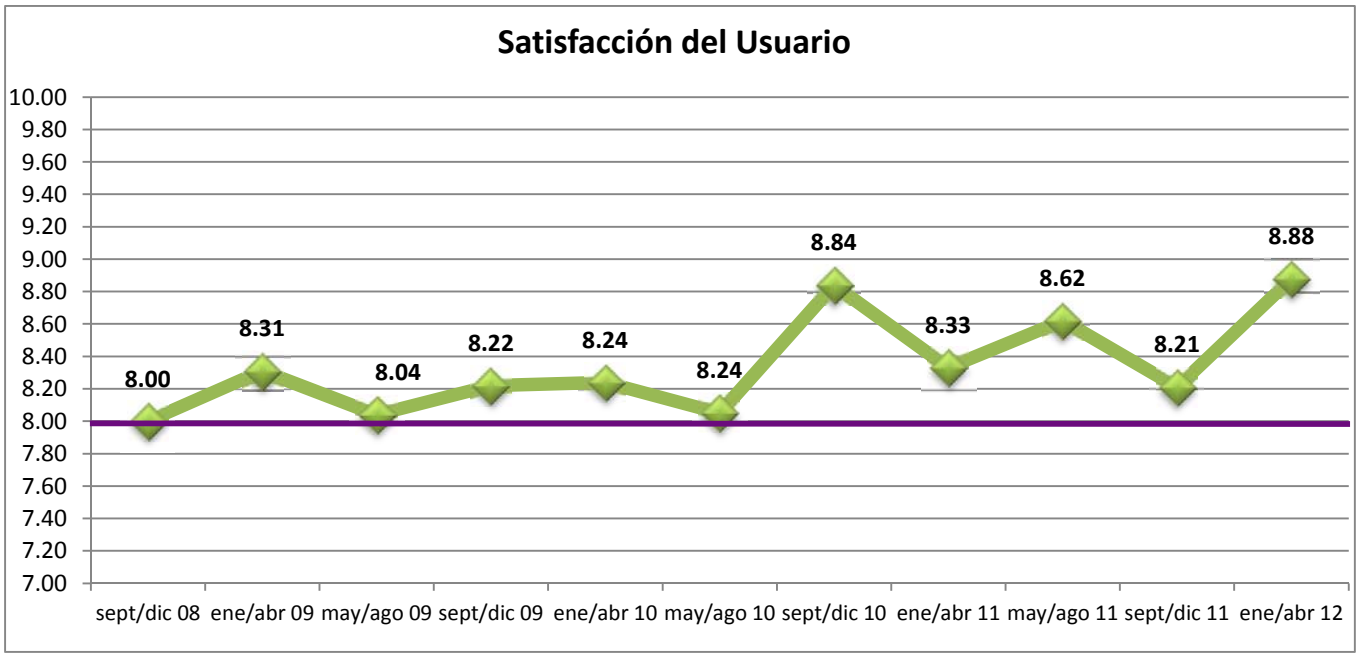
Proceso: Inscripción
Indicador: Satisfacción del usuario
Meta: Calificación > = a 8 puntos
Responsable: Beatriz Alvidres

Frecuencia: Trimestral

Tabla de Datos			
Trimestre	**Encuestas**	**Promedio**	**Cumple**
sept/dic 08	235	8.00	si
ene/abr 09	250	8.31	si
may/ago 09	255	8.04	si
sept/dic 09	288	8.22	si
ene/abr 10	294	8.24	si
may/ago 10	294	8.05	si
sept/dic 10	155	8.84	si
ene/abr 11	345	8.33	sí
may/ago 11	158	8.62	si
sept/dic 11	1237	8.21	si
ene/abr 12	454	8.88	si

Criterio de cumplimiento:
Calificación > = a 8 puntos

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Proceso: Inscripción

Indicador: 3. Elaborar los documentos solicitados por el usuario en un plazo no mayor a 24 horas.

Frecuencia: Mensual

Meta: 100%

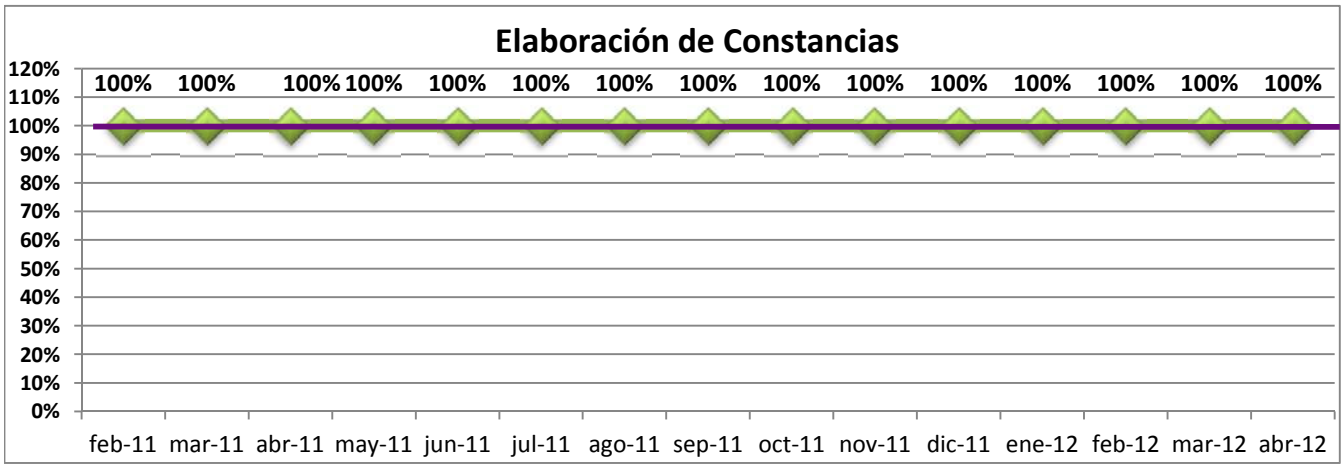
Responsable: M.A. Luis Ever Caro

Tabla de Datos

Mes	Constancias solicitadas	Entregadas en tiempo	Resultado actual	Cumple
feb-11	28	28	100%	si
mar-11	42	42	100%	si
abr-11	29	29	100%	si
may-11	64	64	100%	sí
jun-11	39	39	100%	si
jul-11	33	33	100%	si
ago-11	75	75	100%	si
sep-11	64	64	100%	si
oct-11	24	24	100%	si
nov-11	32	32	100%	si
dic-11	34	34	100%	si
ene-12	63	63	100%	si
feb-12	47	47	100%	si
mar-12	38	38	100%	si
abr-12	23	23	100%	si
may-12	39	39	100%	si
jun-12				

Criterio de cumplimiento:
100%

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

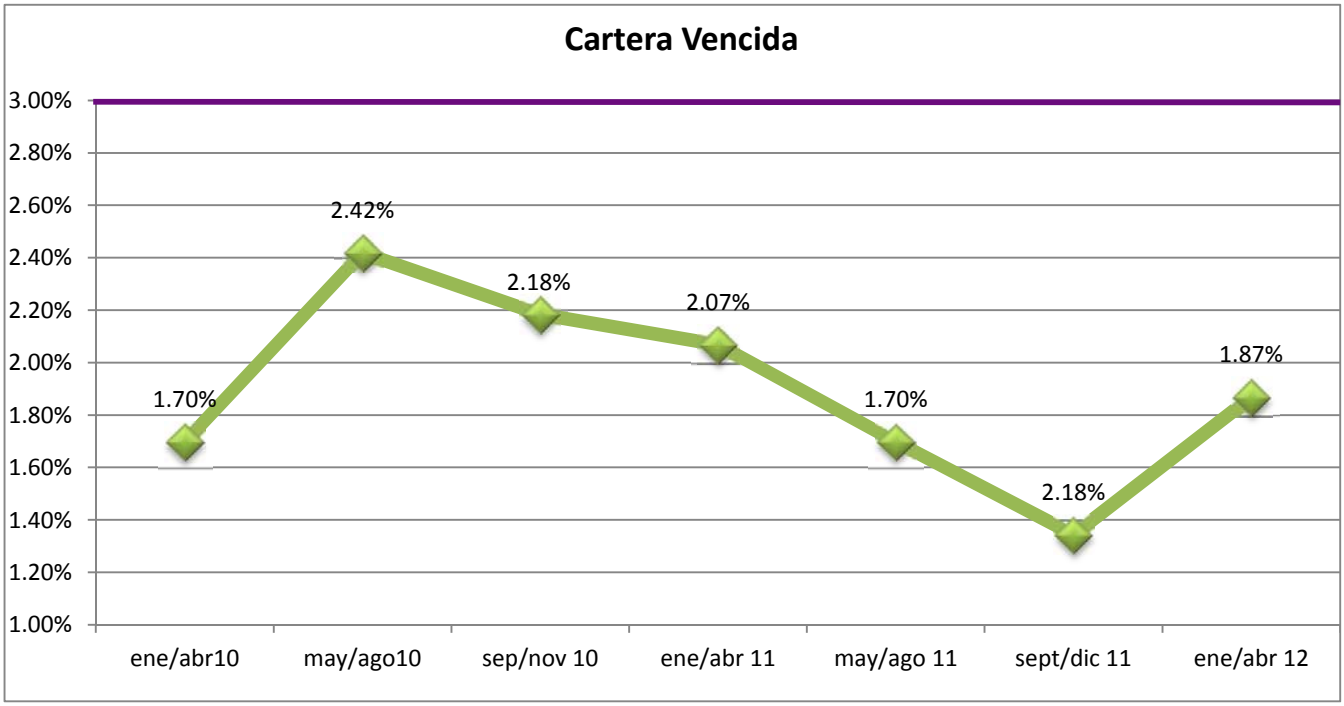
Proceso: Administración escolar
Indicador: 4, Tener una cartera vencida en el Sistema 3 de un máximo de 3%.
Meta: <=3% cartera vencida
Responsable: MARH Luis Ever Caro

Frecuencia: Trimstral

Tabla de Datos				
Trimestre	**Cantidad Prorrogada**	**Vencido**	**Porcentaje**	**Cumple**
ene/abr10	2,637,917.80	44,752.50	1.70%	si
may/ago10	2,445,814.75	59,162.00	2.42%	si
sep/nov 10	2,545,390.00	55,589.50	2.18%	si
ene/abr 11	2,605,372.50	53,889.00	2.07%	si
may/ago 11	2,196,179.21	37,299.34	1.70%	si
sept/dic 11	2,302,560.00	30,934.00	1.34%	si
ene/abr 12	3,317,949.20	61,989.00	1.87%	si

Criterio de cumplimiento:
Calificación global < = 3%

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



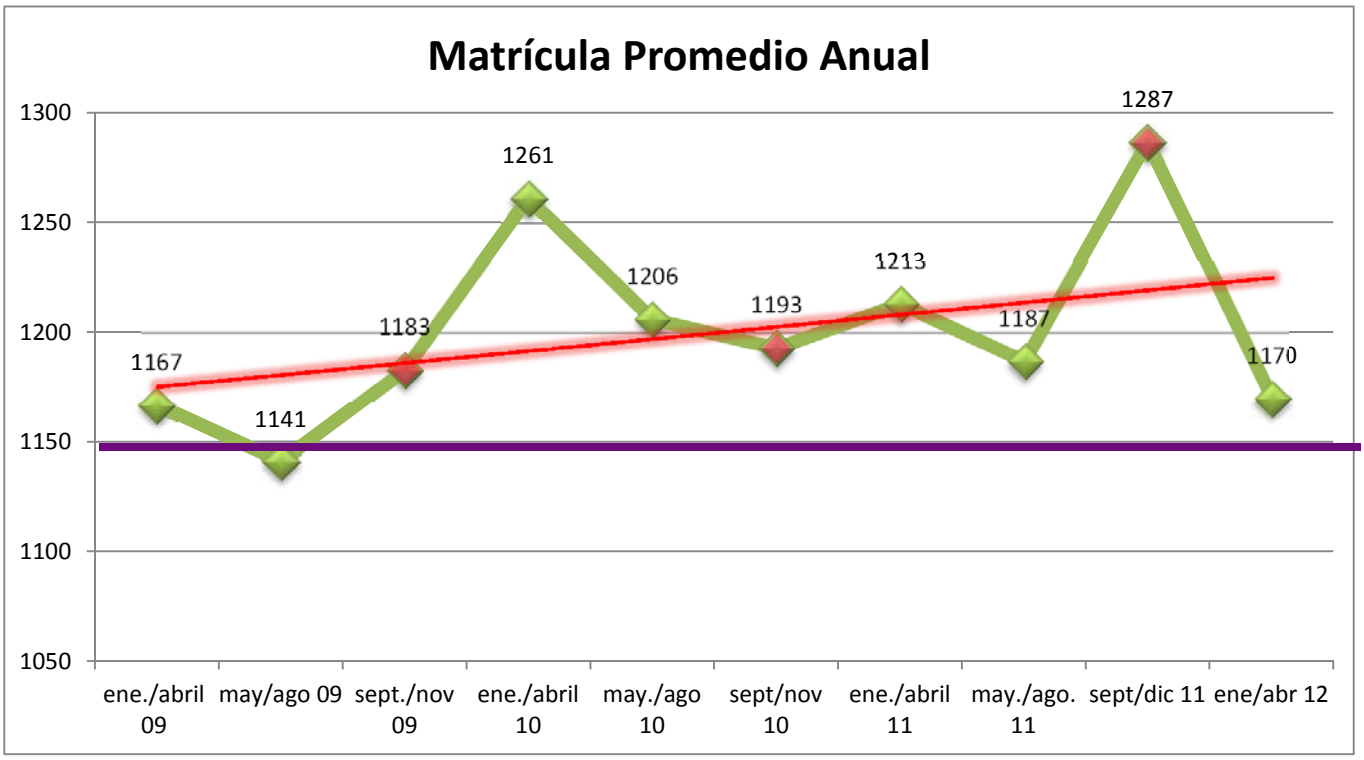
Fecha: 23/05/2011

SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Proceso: Inscripción
Indicador: 5. Mantener la Matrícula total anual promedio en 1100 alumnos en
Meta: > = 1100 alumnos anualmente
Responsable: Lic. Luis Ever Caro Lazos

Frecuencia: trimestral

Tabla de Datos				
Timestre	**Número de alumnos inscritos**	**Trimestral acumulado**	**Promedio Anual**	**Cumple**
ene./abril 09	1167	1167	1167	si
may/ago 09	1115	2282	1141	si
sept./nov 09	**1267**	**3549**	**1183**	**si**
ene./abril 10	1261	1261	1261	si
may./ago 10	1151	2412	1206	si
sept/nov 10	**1168**	**2319**	**1193**	**si**
ene./abril 11	1213	1213	1213	SI
may./ago. 11	1161	2374	1187	SI
sept/dic 11	**1486**	**3860**	**1287**	**si**
ene/abr 12	**1170**	**1170**	**1170**	**si**

Criterio de cumplimiento:
Calificación global > = 1100 alumnos anualmente

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01