



SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Responsabilidad de la Dirección
Indicador: Cumplimiento de Acuerdos
Meta: Lograr el $\geq 90\%$ de los acuerdos establecidos
Responsable: Secretario de SIP
Frecuencia: Mensual
Hoja: _____

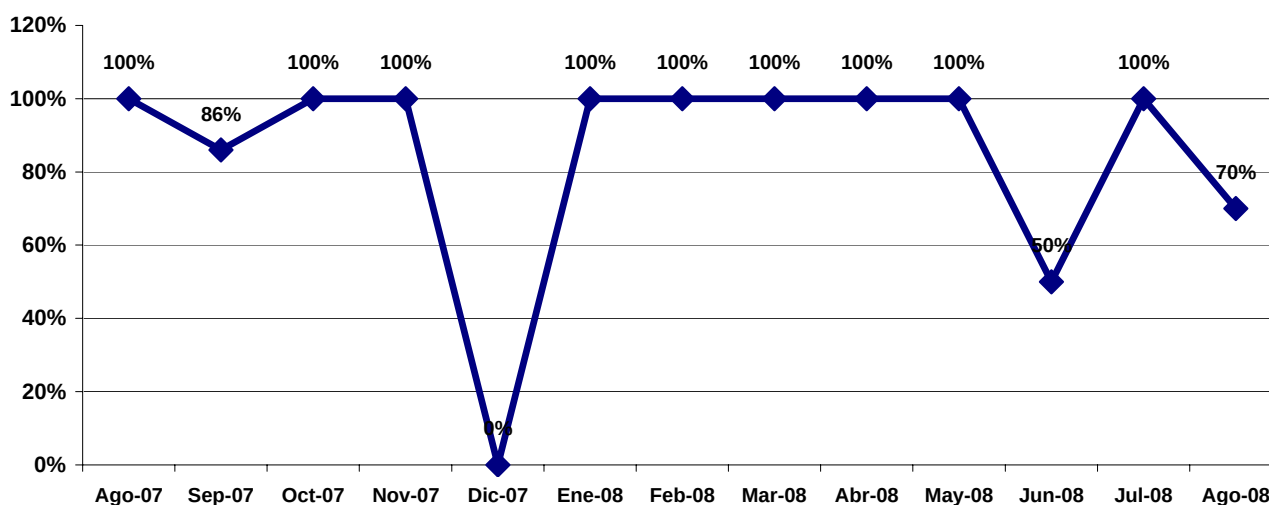
Tabla de datos:				
Mes	Eventos a realizar	Eventos realizados en tiempo	Resultado actual	Cumple
Ago-07	4	4	100%	si
Sep-07	7	6	86%	no
Oct-07	3	3	100%	si
Nov-07	1	1	100%	si
Dic-07	Vacaciones	n/a	n/a	n/a
Ene-08	2	2	100%	si
Feb-08	2	2	100%	si
Mar-08	4	4	100%	si
Abr-08	7	7	100%	si
May-08	2	2	100%	si
Jun-08	2	1	50%	no
Jul-08	3	3	100%	si
Ago-08	10	7	70%	no

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento = o $> 90\%$

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

COPIA
NO CONTROLADA

Cumplimiento de Acuerdos





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Gestión de los Recursos
Indicador: Cumplimiento del Programa de Capacitación
Meta: >=90%
Responsable: M.A.R.H. Brenda Burciaga

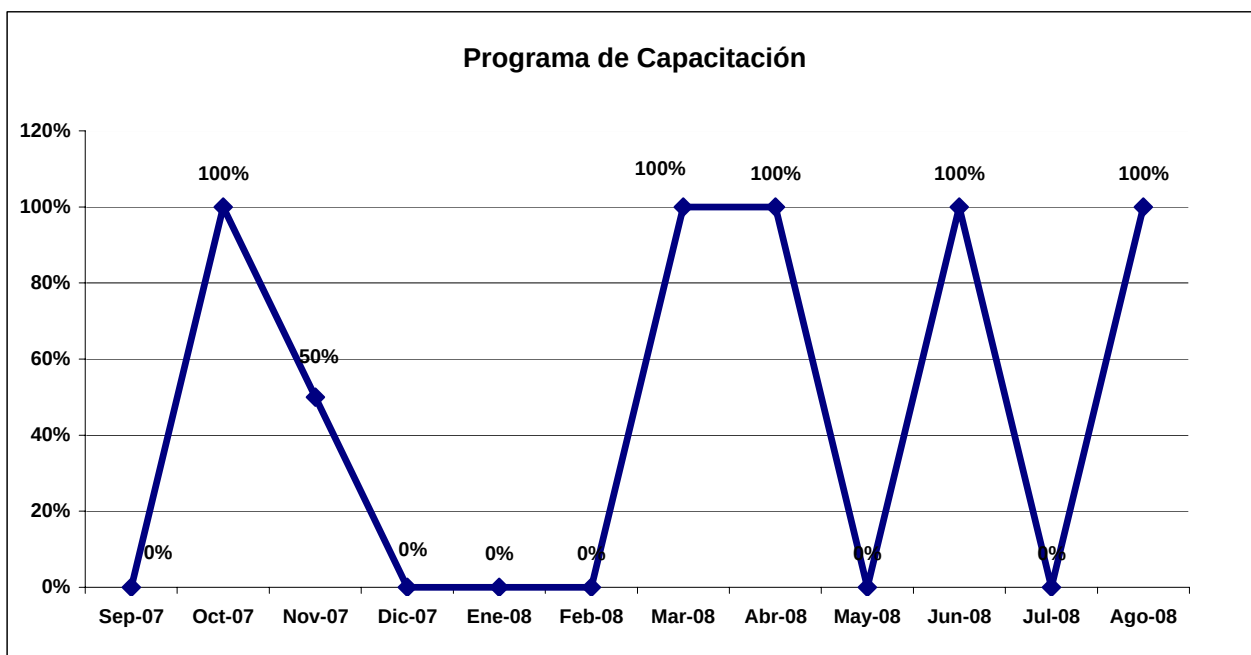
Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:					
Mes	Cursos Programados	Cursos Impartidos	Reprogramado	Resultado	Cumple
Sep-07	0	0	0	0%	si
Oct-07	2	1	1	100%	si
Nov-07	4	0	2	50%	no
Dic-07	0	0	0	0%	si
Ene-08	0	0	0	0%	si
Feb-08	0	0	0	0%	si
Mar-08	1	1	0	100%	si
Abr-08	1	1	0	100%	si
May-08	0	0	0	0%	si
Jun-08	1	1	0	100%	si
Jul-08	0	0	0	0%	si
Ago-08	1	1	0	100%	si

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento: >=90%

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

**COPIA
NO CONTROLADA**





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Gestión de los Recursos
 Indicador: Acciones de Mantenimiento
 Meta: $\geq 90\%$
 Responsable: C. P. Ericka Aguirre

Frecuencia: Mensual
 Hoja

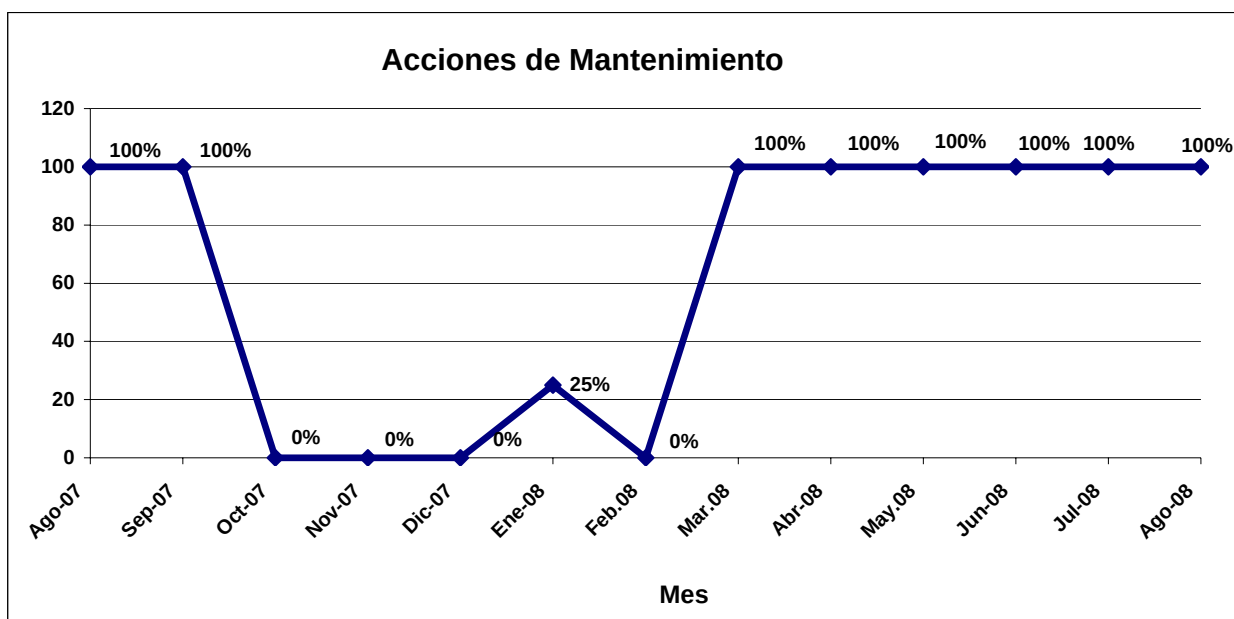
Tabla de datos:					
Mes	Acciones Planeadas	Acciones Realizadas	% Acciones Realizadas	Cumple	Re programación
Ago-07	2	2	100	si	
Sep-07	3	3	100	si	
Oct-07	0	0	0	si	
Nov-07	0	0	0	si	
Dic-07	Vacaciones Administrativo		0	si	
Ene-08	4	1	25	no	30/03/2008
Feb-08	0	0	0	si	
Mar-08	4	4	100	si	
Abr-08	8	8	100	si	
May-08	3	3	100	si	
Jun-08	3	3	100	si	
Jul-08	1	1	100	si	
Ago-08	1	1	100	si	

Criterio de cumplimiento:
 $\geq 90\%$

**COPIA
NO CONTROLADA**

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Gestión de los Recursos
Indicador: Quejas Infraestructura o medio ambiente
Meta: ≤ 6
Responsable: C. P. Erika Aguirre

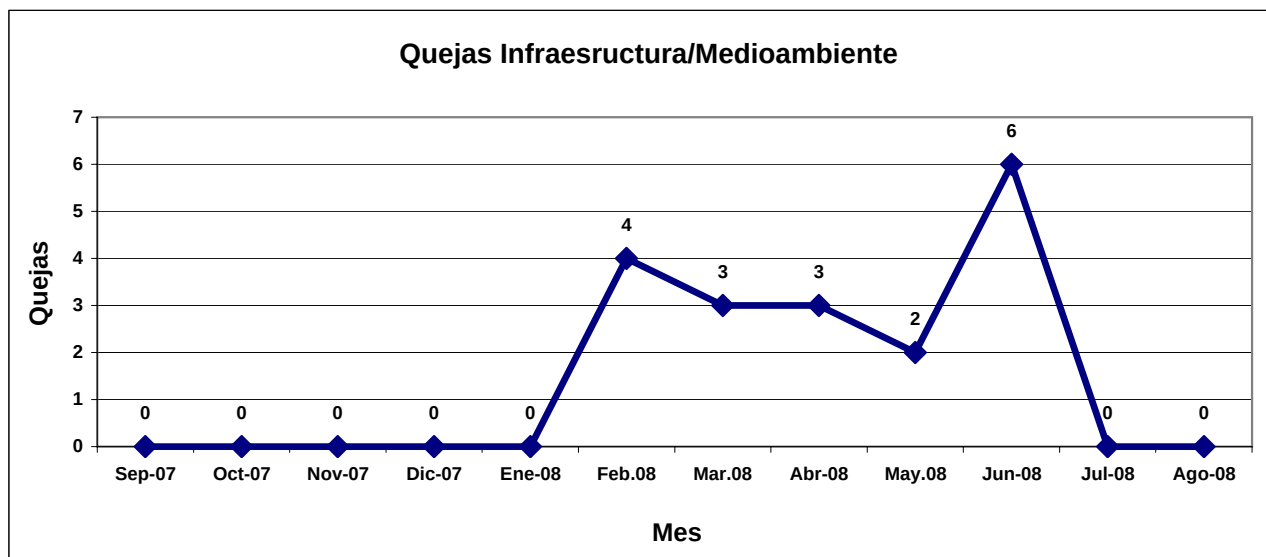
Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:				
Mes	Quejas	Atendidas	Porcentaje	Cumple
Sep-07	0	0		si
Oct-07	0	0		si
Nov-07	0	0		si
Dic-07	0	0		si
Ene-08	0	0		si
Feb-08	4	3	75%	si
Mar-08	3	2	67%	si
Abr-08	3	2	67%	si
May-08	2	1	50%	si
Jun-08	6	6	100%	si
Jul-08	0	0	100%	si
Ago-08	0	0	100%	si

Criterio de cumplimiento:
 ≤ 6

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

COPIA
NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Sistemas
Indicador: Programa de Mantenimiento del Sistemas
Meta: $\geq 90\%$
Responsable: M.S.I. Joel Padilla

Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:				
Mes	Programado	Realizado en tiempo	Resultado actual	Cumple
Sep-07	2	2	100%	si
Oct-07	9	9	100%	si
Nov-07	5	5	100%	si
Dic-07	2	2	100%	si
Ene-08	8	8	100%	si
Feb.08	7	7	100%	si
Mar.08	7	7	100%	si
Abr-08	11	11	100%	si
May-08	3	3	100%	si
Jun-08	4	4	100%	si
Jul-08	3	3	100%	si
Ago-08	5	5	100%	si

Criterio de cumplimiento:

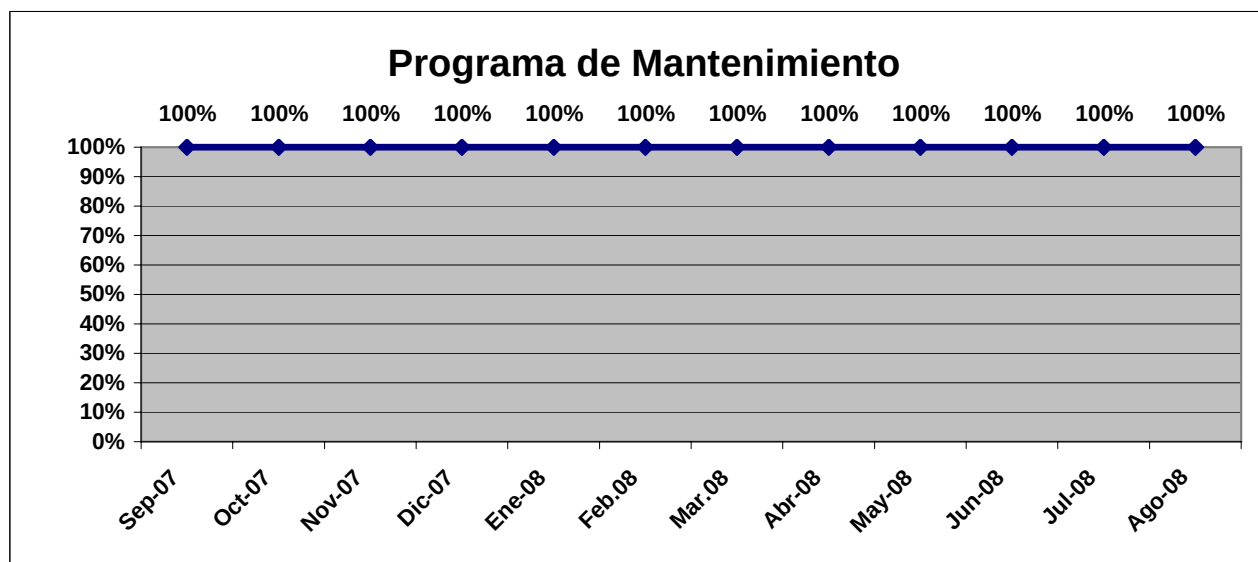
Porcentaje de cumplimiento es = o $> 90\%$

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01

COPIA

NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO



Proceso: Sistemas
Indicador: Programa de Soporte Técnico
Meta: Porcentaje de cumplimiento es = o >90%
Responsable: M.S.I. Joel Padilla

Frecuencia 1 mes

Hoja 1

Tabla de datos:					
mes	Programado	Reprogramados	Realizado en tiempo	Resultado actual	Cumple
Sep-07	2	0	2	100%	si
Oct-07	9	0	9	100%	si
Nov-07	5	0	5	100%	si
Dic-07	2	0	2	100%	si
Ene-08	8	0	8	100%	si
Feb.08	7	0	7	100%	si
Mar.08	7	0	7	100%	si
Abr-08	11	0	11	100%	si
May-08	3	0	3	100%	si
Jun-08	4	0	4	100%	si
Jul-08	3	0	3	100%	si
Ago-08	5	0	5	100%	si

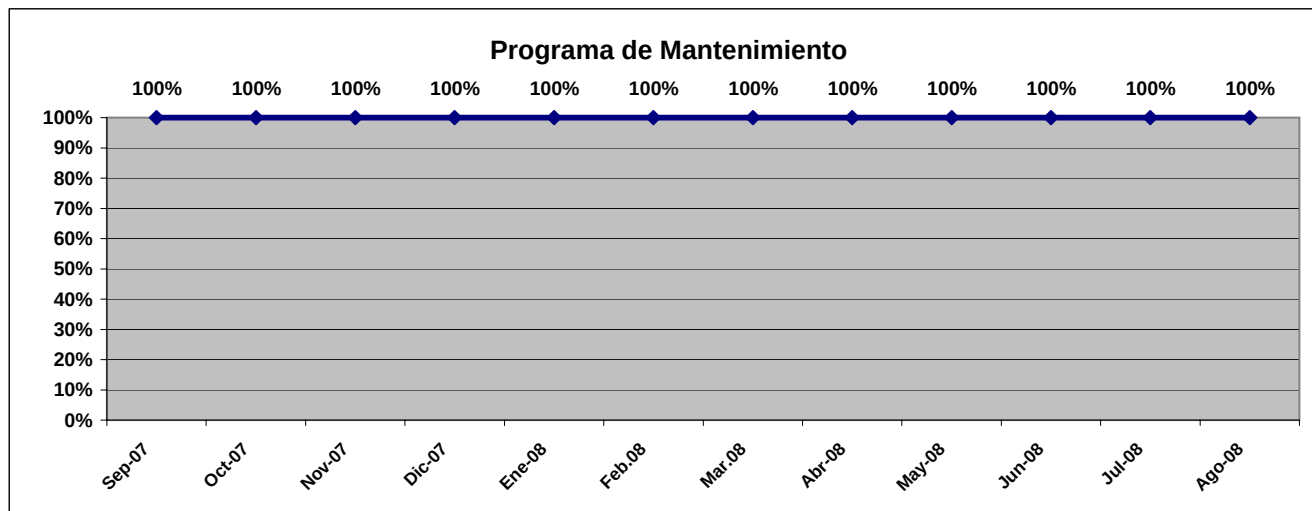
Criterio de cumplimiento:

Porcentaje de cumplimiento es = o >90%

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01

COPIA
NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Sistemas
Indicador: Quejas por Atención en el Servicio
Meta: Porcentaje de cumplimiento = o >90%
Responsable: M.S.I. Joel Padilla

Frecuencia Mensual
Hoja

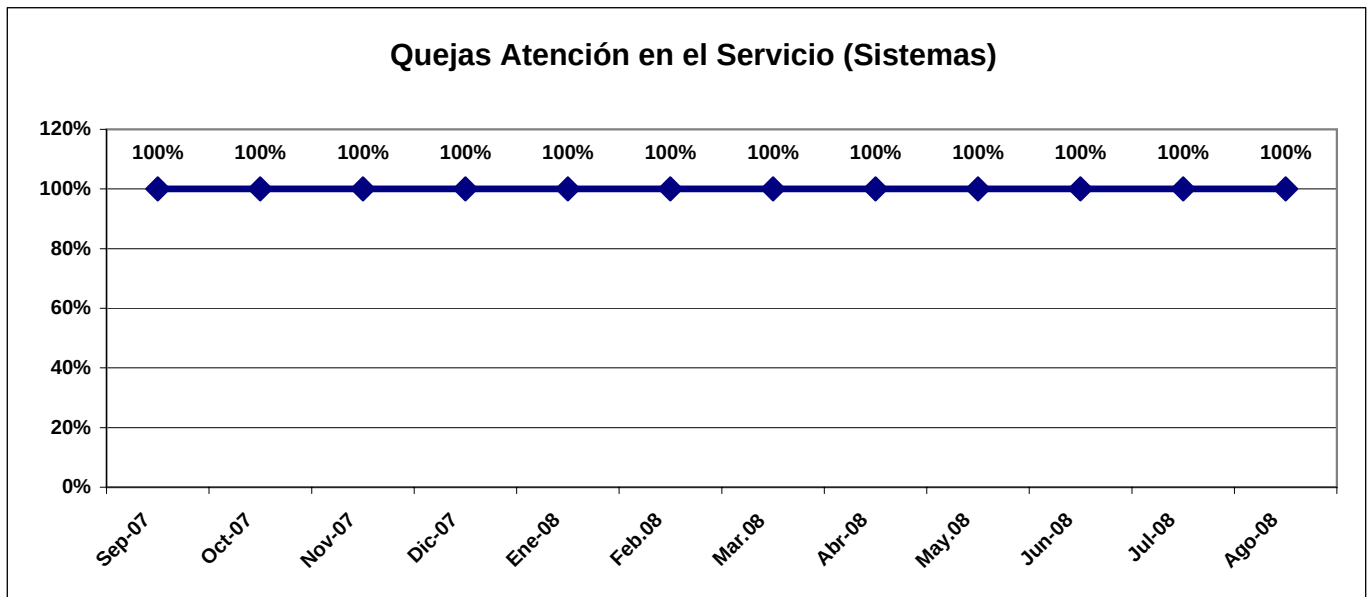
Tabla de datos:				
Mes	Quejas	Contestación a quejas	% de Cumplimiento	Cumple
Sep-07	1	1	100%	si
Oct-07	1	1	100%	si
Nov-07	4	4	100%	si
Dic-07	0	0	100%	si
Ene-08	2	2	100%	si
Feb-08	0	0	100%	si
Mar-08	0	0	100%	si
Abr-08	0	0	100%	si
May-08	0	0	100%	si
Jun-08	0	0	100%	si
Jul-08	0	0	100%	si
Ago-08	0	0	100%	si

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento es = o >90%

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 F 001

COPIA

NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Inscripción Programas de Maestría
Indicador: Tiempo elaboración constancias
Meta: 100% al día laboral siguiente a partir de fecha de solicitud
Responsable: Lic.Ever Caro

Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:				
Mes	Constancias Solicitadas	Entregadas en tiempo	Resultado actual	Cumple
Sep-07	60	60	100%	si
Oct-07	40	40	100%	si
Nov-07	31	31	100%	si
Dic-07	21	21	100%	si
Ene-08	51	51	100%	si
Feb-08	22	22	100%	si
Mar-08	7	7	100%	si
Abr-08	31	31	100%	si
May-08	21	21	100%	si
Jun-08	12	12	100%	si
Jul-08	9	9	100%	si
Ago-08	42	42	100%	si

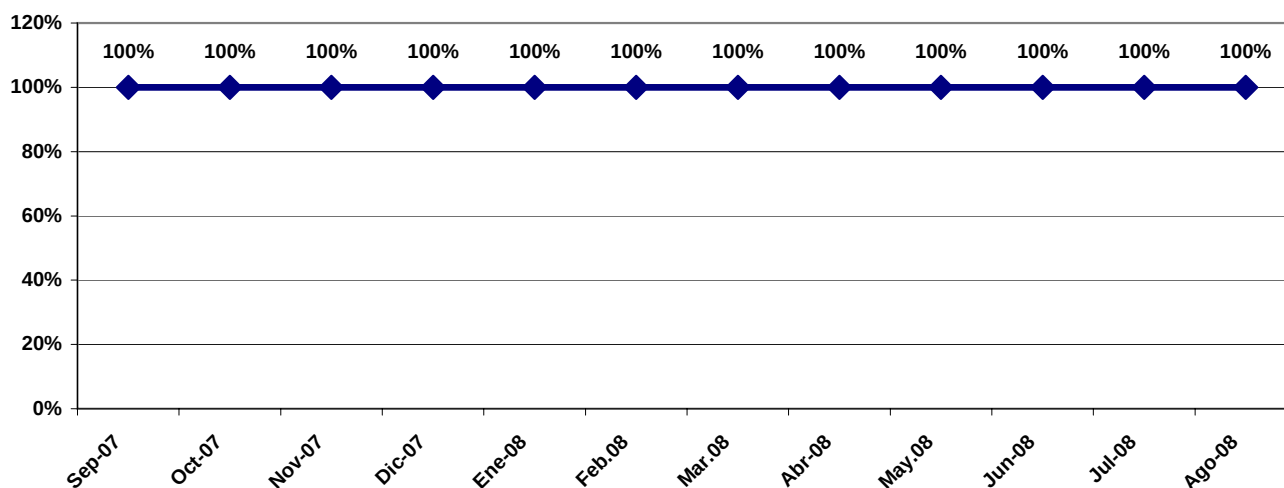
Criterio de cumplimiento:
100% al día laboral siguiente a partir de fecha de solicitud

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD-02

COPIA

NO CONTROLADA

Constancias Elaboradas en Tiempo





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO



Proceso: Inscripción Programas de Maestría
Indicador: Bajas académicas
Meta: 7% de la población estudiantil
Responsable: Lic. Ever Caro

Frecuencia: trimestral
Hoja: 1

Tabla de datos:				
Trimestre	Bajas Académicas	Resultado Actual	Cumple	Número de Alumnos
ene/abr 07	1	0.08%	si	1202
may/ag 07	9	0.79%	si	1144
sept/dic 07	7	0.51%	si	1171
ene/abr 08	8	0.72%	si	1116
may/ag 08	3	0.28%	si	1084
sep/nov 08				

Criterio de cumplimiento:

7% población estudiantil

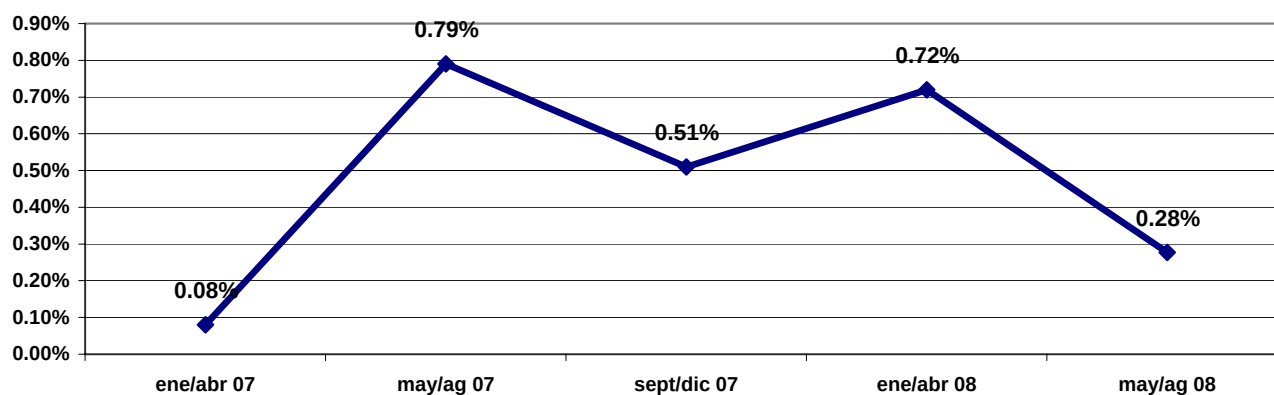
No se consideran las bajas que son imputables sólo a los alumnos

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

se seguirá el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RC

COPIA
NO CONTROLADA

Baja de Materias





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Inscripción en los Programas de Maestría
Indicador: Quejas por Atención en el Servicio
Meta: 90% de quejas resueltas
Responsable: Lic. Luis Ever Caro

Frecuencia Mensual
Hoja 1

Tabla de datos:				
Mes	Quejas	Atendidas	Resueltas	Cumple
Sep-07	1	1	100%	si
Oct-07	1	1	100%	si
Nov-07	4	4	100%	si
Dic-07	0	0	100%	si
Ene-08	2	2	100%	si
Feb-08	8	8	100%	si
Mar-08	8	8	100%	si
Abr-08	6	6	100%	si
May-08	2	2	100%	si
Jun-08	1	1	100%	si
Jul-08	0	0	100%	si
Ago-08	0	0	100%	si

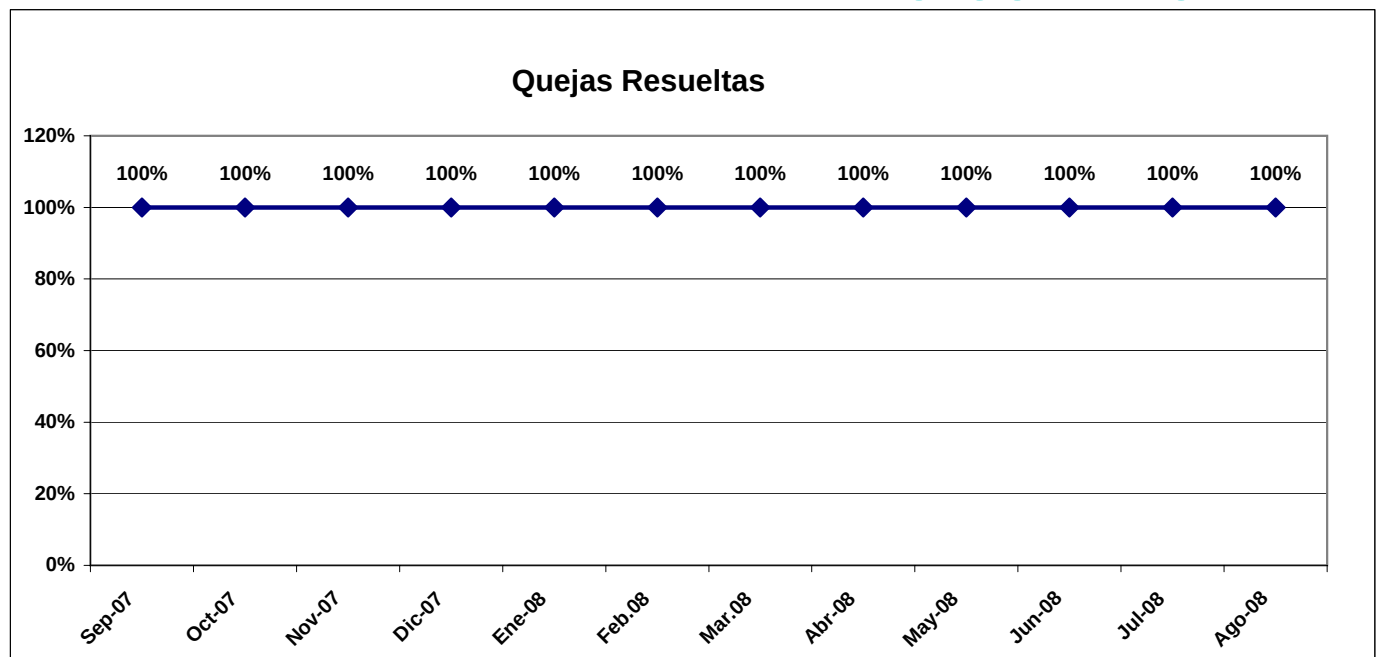
Criterio de cumplimiento:

>90%

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 11

COPIA
NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO



Proceso: Programación de horarios
Indicador: Grupos programados
Meta: $\leq 90\%$
Responsable: M.A.P. Ana María Gallo

Frecuencia trimestral
Hoja 1

Tabla de datos:				
Mes	grupos programados	grupos cancelados	Porcentaje	Cumple
May/ago 07	166	15	90%	Si
Sept/dic 07	178	16	91%	Si
Ene/marzo 08	188	20	89%	no
May/ago 08	184	19	90%	Si
Sept/dic 08	181	14	92%	Si

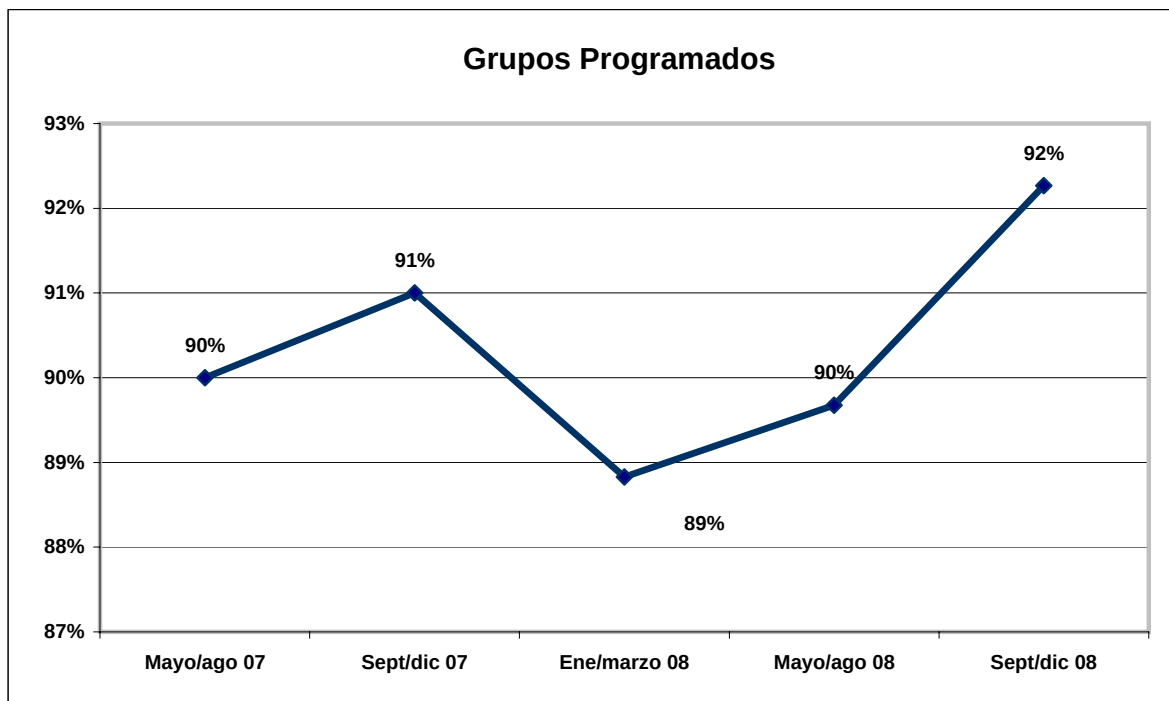
Criterio de cumplimiento:

$\leq 90\%$ de grupos programados deben abrirse

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01

COPIA
NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO



Proceso: Recepción de Calificaciones
Indicador: Listado de Calificaciones Entregadas en Tiempo
Meta: > =90%
Responsable: M.A.P. Ana María Gallo

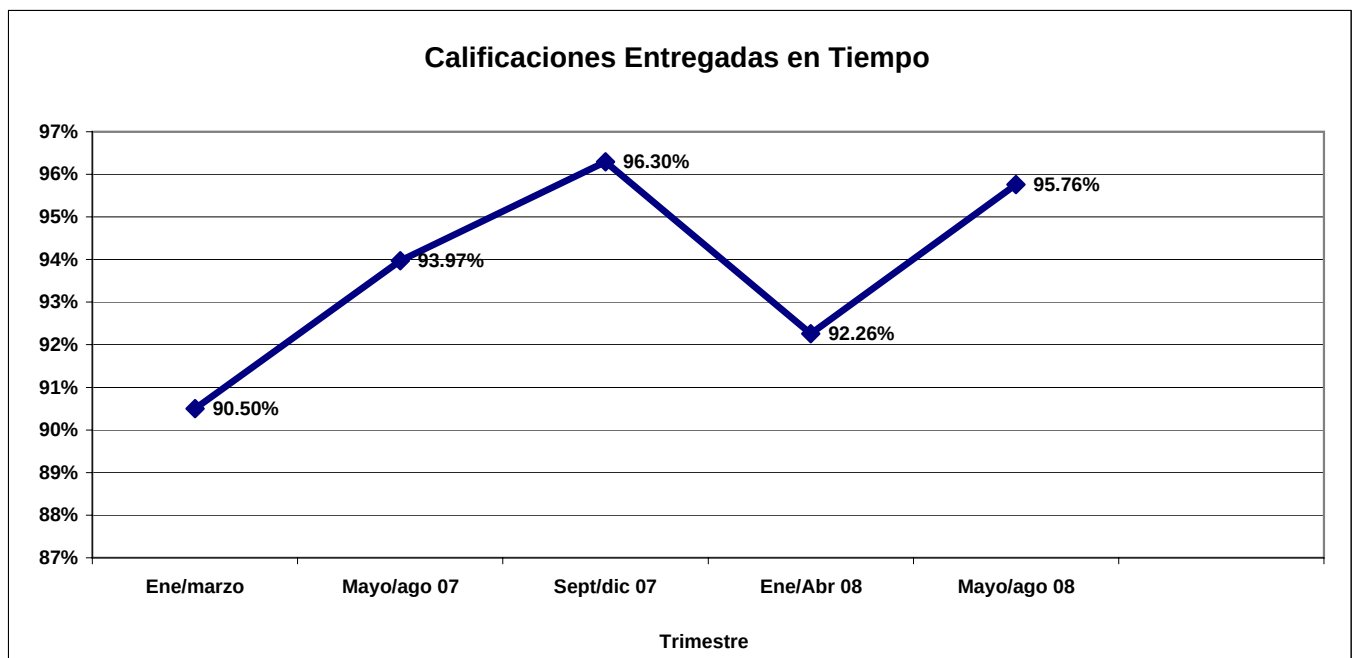
Frecuencia trimestre
Hoja

Tabla de datos:				
mes	Total de listas	Calificaciones entregadas en tiempo	Porcentaje	Cumple
Ene/marzo	158	143	90.50%	si
Mayo/ago 07	166	156	93.97%	si
Sept/dic 07	162	156	96.30%	si
Ene/Abr 08	168	155	92.26%	si
Mayo/ago 08	165	158	95.76%	si

COPIA
NO CONTROLADA

Criterio de cumplimiento:
90% de las listas de calificaciones entregadas en tiempo y forma

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





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Mejora, Análisis y Mejora
Indicador: Eficacia de acciones preventivas
Meta: Porcentaje de cumplimiento =>90%
Responsable: M.A.R.H. Beatriz Alvidres

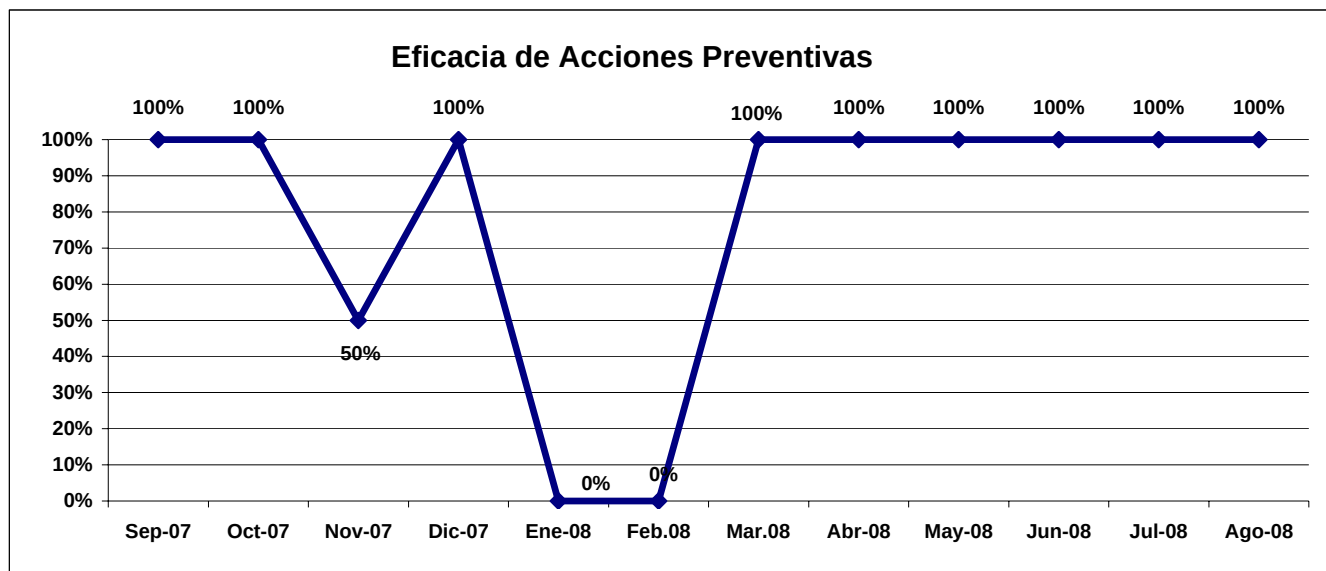
Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:				
Mes	Acciones Implantadas	Acciones Eficaces	Resultado	Cumple
Sep-07	4	4	100%	si
Oct-07	1	1	100%	si
Nov-07	2	1	50%	no
Dic-07	1	1	100%	si
Ene-08	0	0	0%	si
Feb-08	0	0	0%	si
Mar-08	2	2	100%	si
Abr-08	1	1	100%	si
May-08	0	0	100%	si
Jun-08	1	1	100%	si
Jul-08	4	4	100%	si
Ago-08	3	3	100%	si

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento es =>90%

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

COPIA
NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Medición, análisis y mejora
Indicador: Eficacia de la acción correctiva
Meta: Porcentaje de cumplimiento es = o >90%
Responsable: M.A.R.H. Beatriz Alvidres

Frecuencia Mensual
Hoja

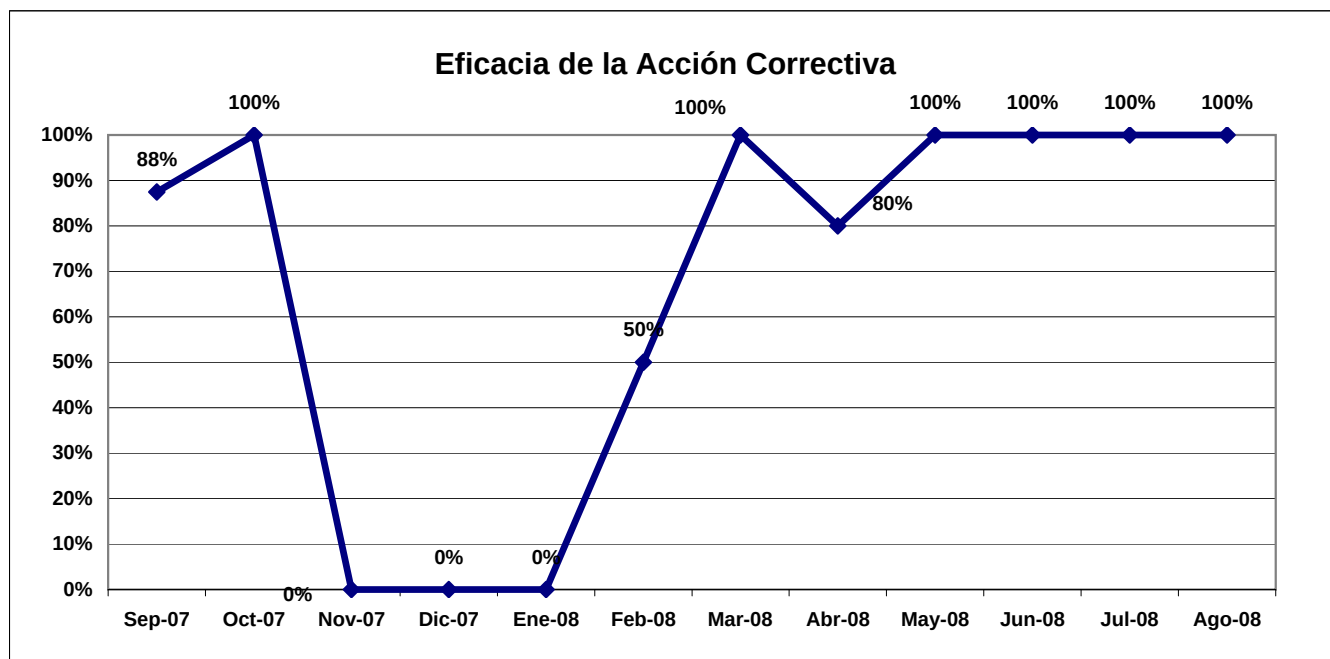
Tabla de datos:				
Mes	Acciones Implantadas	Acciones eficaces	Resultado	Cumple
Sep-07	8	7	88%	no
Oct-07	1	1	100%	si
Nov-07	0	0	0%	si
Dic-07	0	0	0%	si
Ene-08	0	0	0%	si
Feb-08	2	1	50%	no
Mar-08	5	5	100%	si
Abr-08	5	4	80%	no
May-08	1	1	100%	si
Jun-08	0	0	100%	si
Jul-08	1	1	100%	si
Ago-08	0	0	100%	si

COPIA

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento es = o >90%

NO CONTROLADA

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





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Adquisiciones
Indicador: Seguimiento a Proveedores
Meta: Porcentaje de cumplimiento es = o >90%
Responsable: C.P. Ericka Aguirre

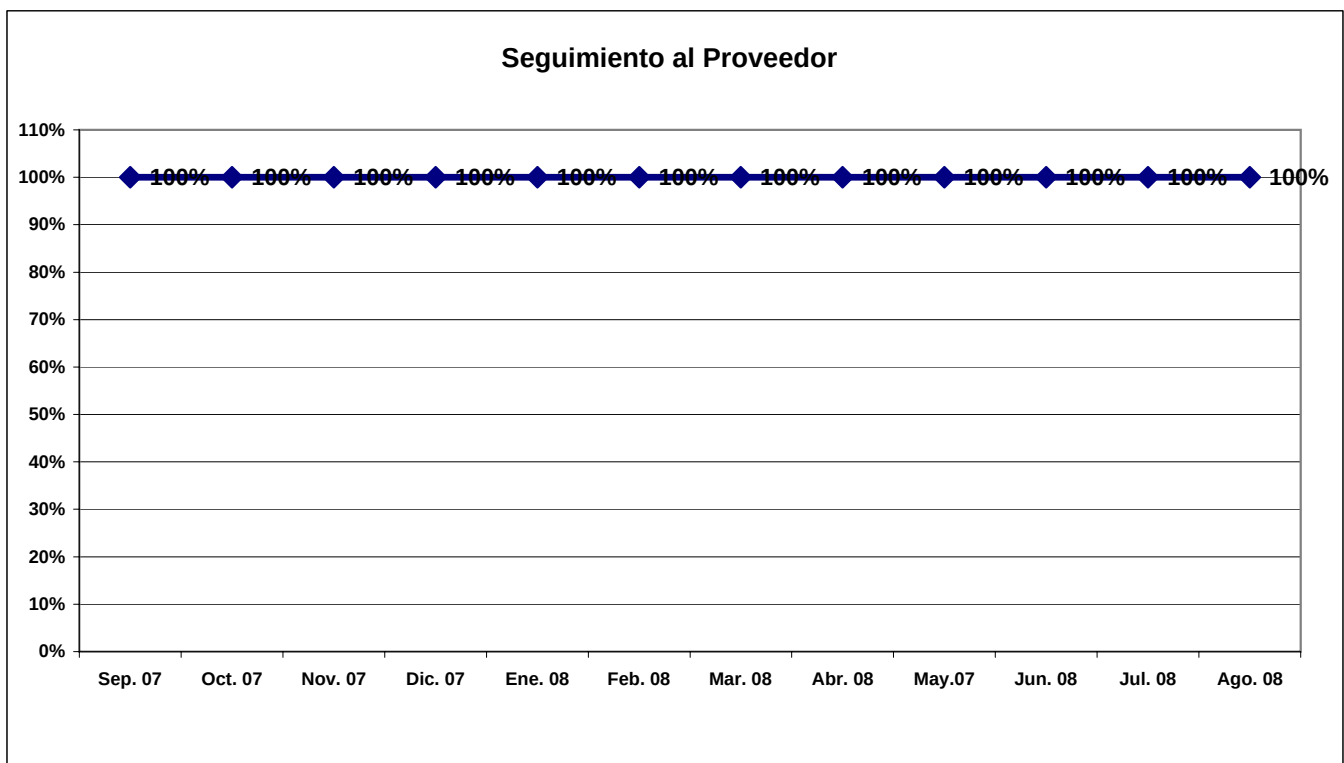
Frecuencia Mensual
Hoja _____

Tabla de datos:					
Mes	Peticiones	Realizado en tiempo	Reprogramado	Resultado Real	Cumple
Sep. 07	2	2		100%	si
Oct. 07	5	5		100%	si
Nov. 07	2	2		100%	si
Dic. 07	1	1		100%	si
Ene. 08	5	5		100%	si
Feb. 08	5	5		100%	si
Mar. 08	4	4		100%	si
Abr. 08	6	6		100%	si
May.07	9	9		100%	si
Jun. 08	4	4		100%	si
Jul. 08	10	10		100%	si
Ago. 08	3	3		100%	si

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento es = o >90%

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

COPIA
NO CONTROLADA





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO



Proceso: Sistemas
Indicador: Servicios Cumplidos/Servicios Solicitados
Meta: Porcentaje de cumplimiento es = o >90%
Responsable: M.S.I. Joel Padilla

Frecuencia Mensual
Hoja

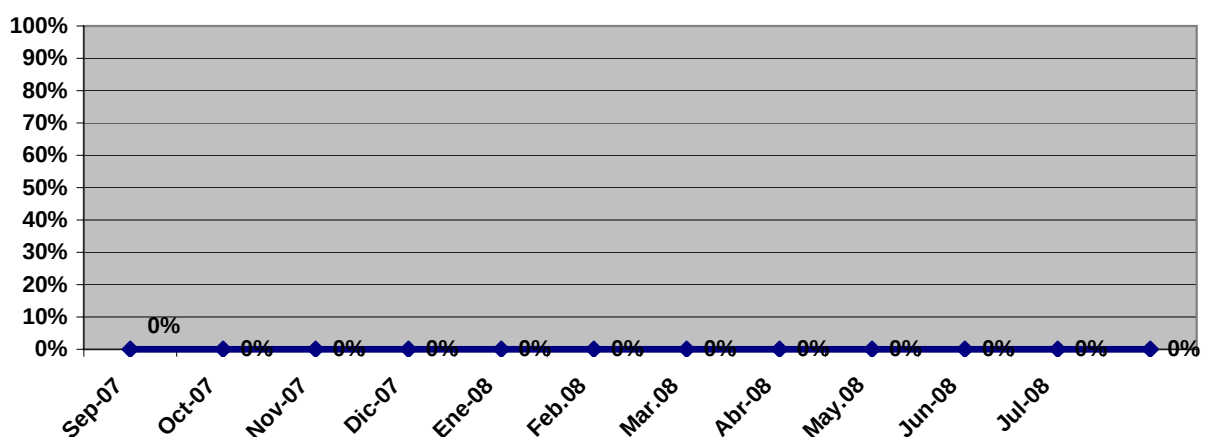
Tabla de datos:				
Mes	Servicio solicitado	Servicio Cumplido en tiempo	Porcentaje de Cumplimiento	Cumple
Sep-07				
Oct-07				
Nov-07				
Dic-07				
Ene-08				
Feb.08				
Mar.08				
Abr-08				
May.08				
Jun-08				
Jul-08				
Ago-08				

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento es = o >90%

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

COPIA
NO CONTROLADA

Programa de Mantenimiento





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Gestión de los Recursos
Indicador: Acciones de Mantenimiento
Meta: >=90%
Responsable: C. P. Ericka Aguirre

Frecuencia mensual
Hoja

Tabla de datos:					
Mes	Acciones Planeadas	Acciones Realizadas	% Acciones Realizadas	Cumple	Re programación
Ago-07	2	2	100%	si	
Sep-07	3	0	0%	no	15/10/2007
Oct-07	2	0	0%	no	15/11/2007
Nov-07	3	0	0%	no	30/01/2008
Dic-07			Vacaciones Administrativo		
Ene-08	4	1	25%	no	30/03/2008
Feb-08	0	0	0%	si	
Mar-08	4	4	100%	si	
Abr-08	8	8	100%	si	
May-08	3	3	100%	si	
Jun-08	3	3	100%	si	
Jul-08	1	1	100%	si	
Ago-08	1	1	100%	si	

Criterio de cumplimiento:
>=90%

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

**COPIA
NO CONTROLADA**

