SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

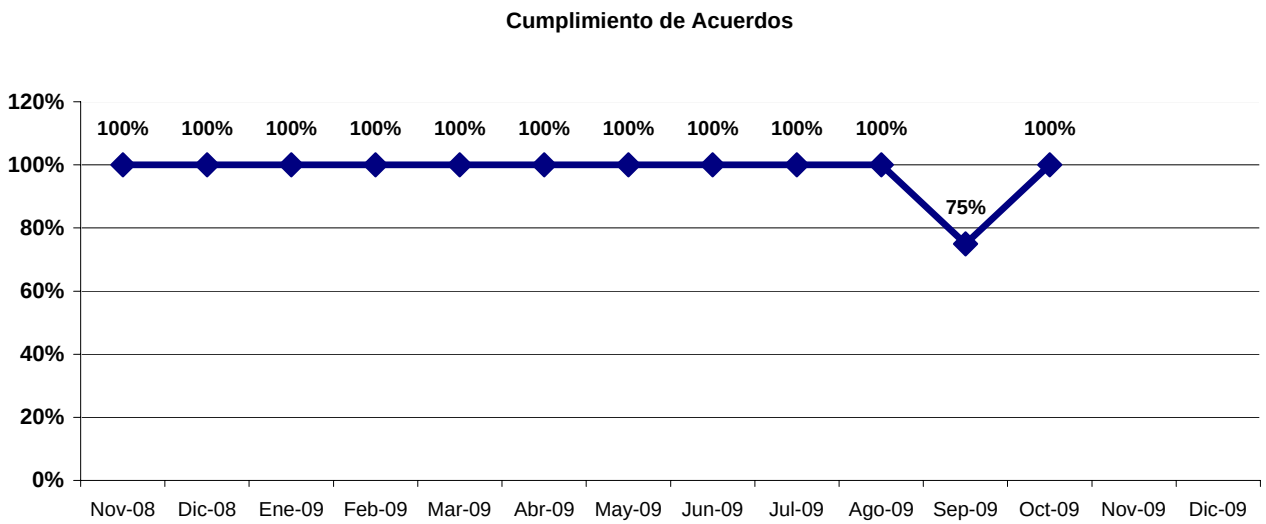
Proceso: Responsabilidad de la Dirección
Indicador: Cumplimiento de Acuerdos
Meta: Lograr el >=90% de los acuerdos establecidos
Responsable: Secretario de SIP
Frecuencia: Mensual
Hoja 2

Tabla de datos:

Mes	Eventos a realizar	Eventos realizados en tiempo	Resultado actual	Cumple
Nov-08	2	2	100%	si
Dic-08	3	3	100%	si
Ene-09	5	6	100%	si
Feb-09	2	2	100%	si
Mar-09	0	0	100%	si
Abr-09	4	4	100%	si
May-09	2	2	100%	si
Jun-09	1	1	100%	si
Jul-09	1	1	100%	si
Ago-09	1	1	100%	si
Sep-09	4	3	75%	si
Oct-09	2	2	100%	si
Nov-09	4	4		si
Dic-09	4			

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



SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

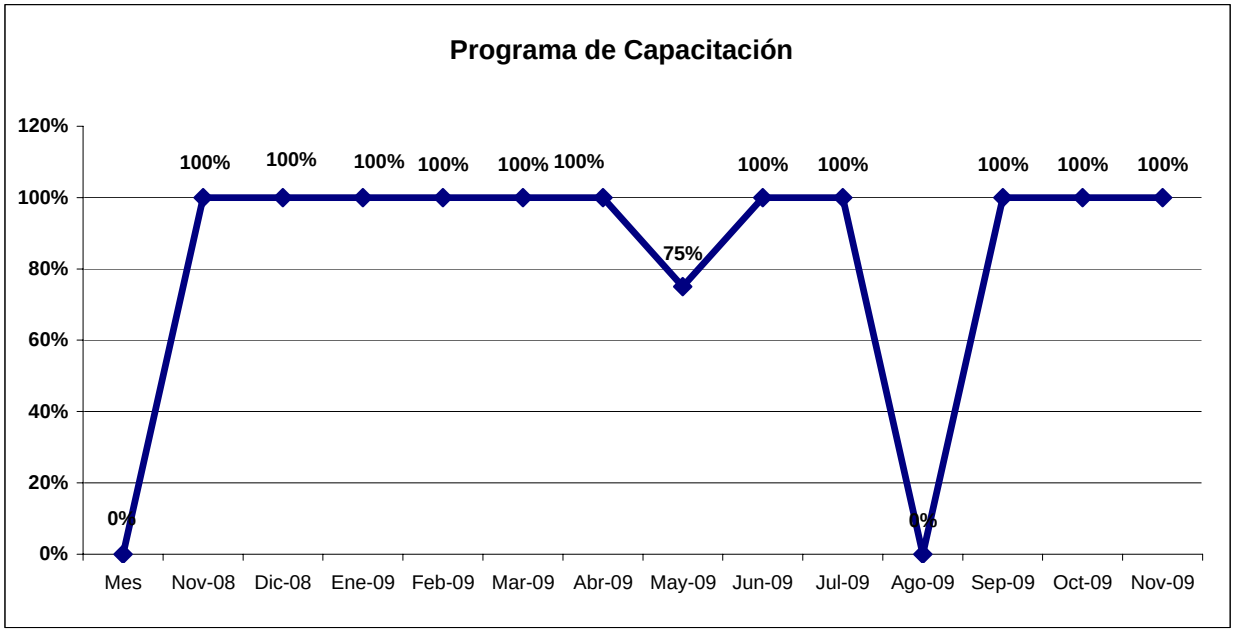
Proceso: Gestión de los Recursos
Indicador: 2. Cumplimiento del Programa de Capacitación
Meta: >=90%
Responsable: M.A.R.H. Brenda Burciaga
Frecuencia Mensual
Hoja 2

Tabla de datos:

Mes	Cursos Programados	Cursos Impartidos	Reprogramado	Resultado	Cumple
Nov-08	2	0	2	0%	si
Dic-08	0	0	0	100%	si
Ene-09	0	0	0	100%	si
Feb-09	1	1	0	100%	si
Mar-09	0	0	0	100%	si
Abr-09	0	0	0	100%	si
May-09	3	3	0	100%	si
Jun-09	4	3	1	75%	si
Jul-09	0	0	0	100%	si
Ago-09	1	1	0	100%	si
Sep-09	2	0	2	0%	si
Oct-09	1	0	1	100%	si
Nov-09	0	0	0	100%	si
Dic-09	0	0	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



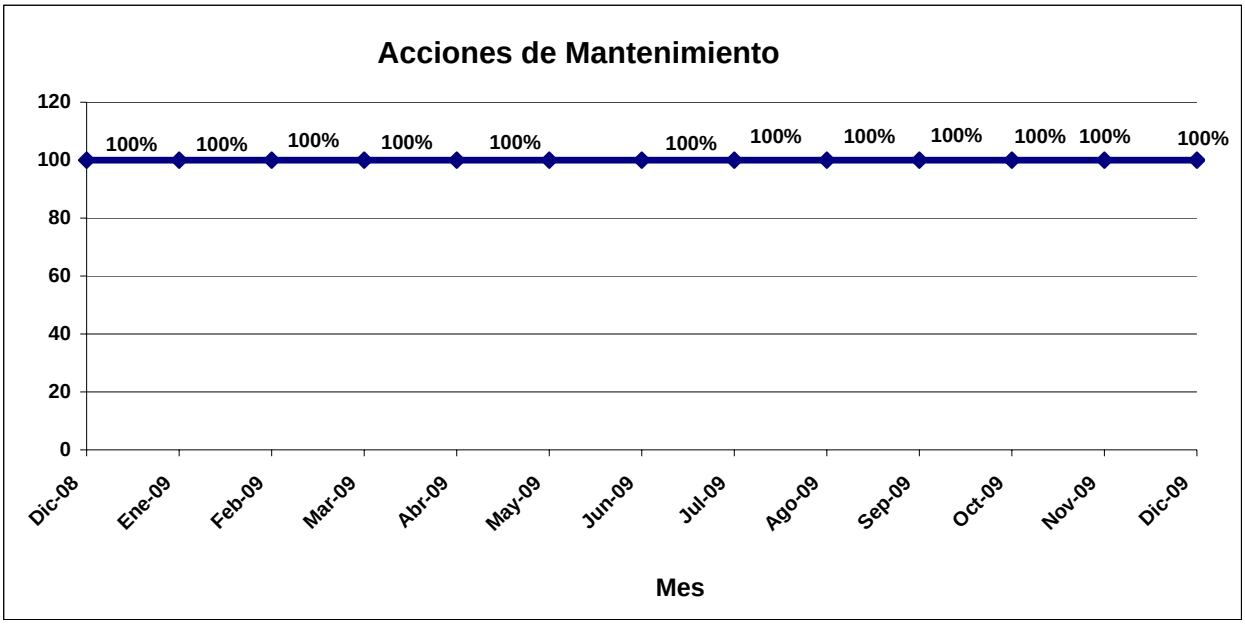
SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Gestión de los Recursos
Indicador: Acciones de Mantenimiento
Meta: >=95%
Responsable: C. P. Ericka Aguirre

Frecuencia: Mensual
Hoja 2

Tabla de datos:					
Mes	**Acciones Planeadas**	**Acciones Realizadas**	**% Acciones Realizadas**	**Cumple**	**Re programación**
Dic-08	1	1	100	si	
Ene-09	3	3	100	si	
Feb-09	3	3	100	si	
Mar-09	2	2	100	si	
Abr-09	0	0	100	si	
May-09	5	5	100	si	
Jun-09	3	3	100	si	
Jul-09	1	1	100	si	
Ago-09	1	1	100	si	
Sep-09	1	1	100	si	
Oct-09	3	3	100	si	
Nov-09	3	3	100	si	
Dic-09	1	1	100	si	

Criterio de cumplimiento:
>=95%
Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



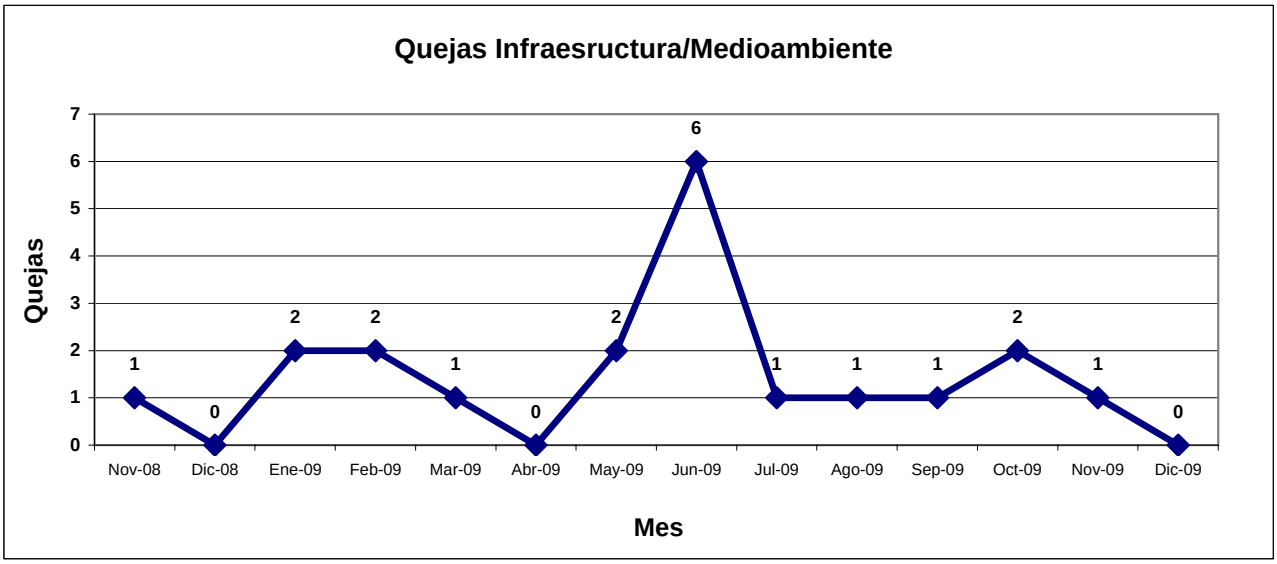
SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Gestión de los Recursos
Indicador: Quejas Infraestructura o medio ambiente
Meta: <=3
Responsable: C. P. Erika Aguirre

Frecuencia Mensual
Hoja 2

Tabla de datos:				
Mes	**Quejas**	**Atendidas**	**Porcentaje**	**Cumple**
Nov-08	1	1	100%	si
Dic-08	0	0	100%	si
Ene-09	2	2	100%	si
Feb-09	2	2	100%	si
Mar-09	1	1	100%	si
Abr-09	Periodo vacacional			
May-09	2	1	50%	si
Jun-09	6	6	100%	si
Jul-09	1	1	100%	si
Ago-09	1	1	100%	si
Sep-09	1	1	100%	si
Oct-09	2	2	100%	si
Nov-09	1	1	100%	si
Dic-09	0	0	100%	si

Criterio de cumplimiento:
<=3
Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



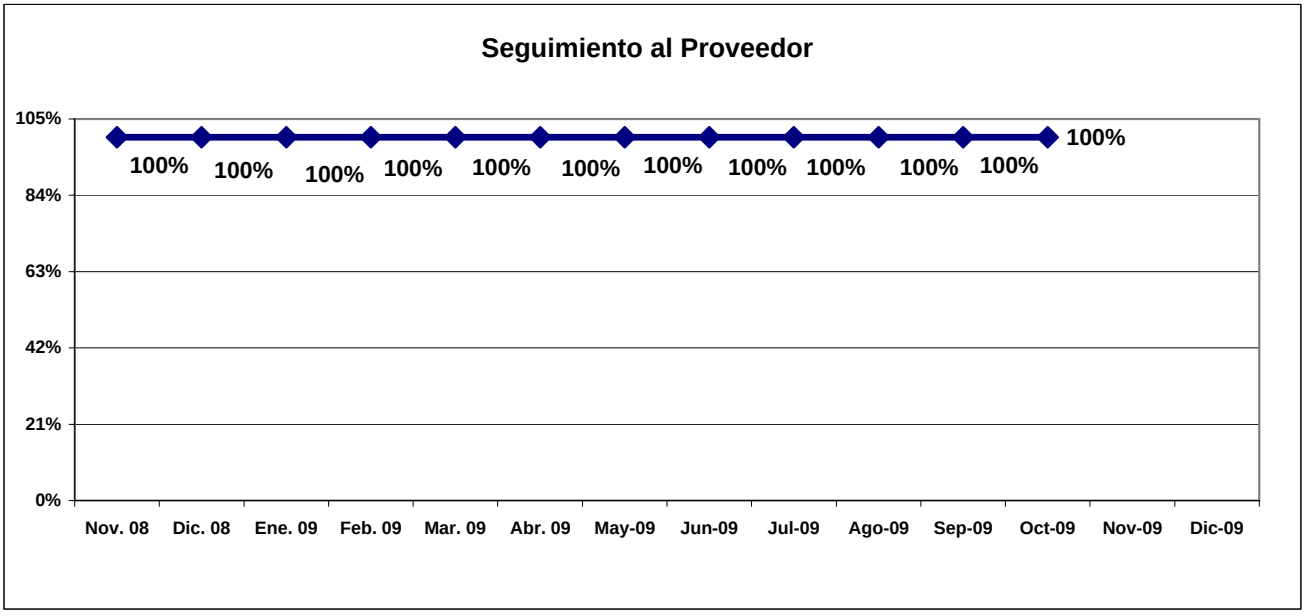
SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Adquisiciones
Indicador: Seguimiento a Proveedores
Meta: Porcentaje de cumplimiento es = o >95%
Responsable: C.P. Ericka Aguirre

Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:					
Mes	**Peticiones**	**Realizado en tiempo**	**Reprogramado**	**Resultado Real**	**Cumple**
Nov. 08	8	8		100%	si
Dic. 08	1	1		100%	si
Ene. 09	11	11		100%	si
Feb. 09	2	2		100%	si
Mar. 09	12	12		100%	si
Abr. 09	2	1	1	100%	si
May-09	7	7		100%	si
Jun-09	7	7		100%	si
Jul-09	2	2		100%	si
Ago-09	3	3		100%	si
Sep-09	11	11		100%	si
Oct-09	10	10		100%	si
Nov-09	6	6			
Dic-09					

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento es = o >95%
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: Acciones de Mantenimiento
Meta: >=95%
Responsable: C. P. Ericka Aguirre

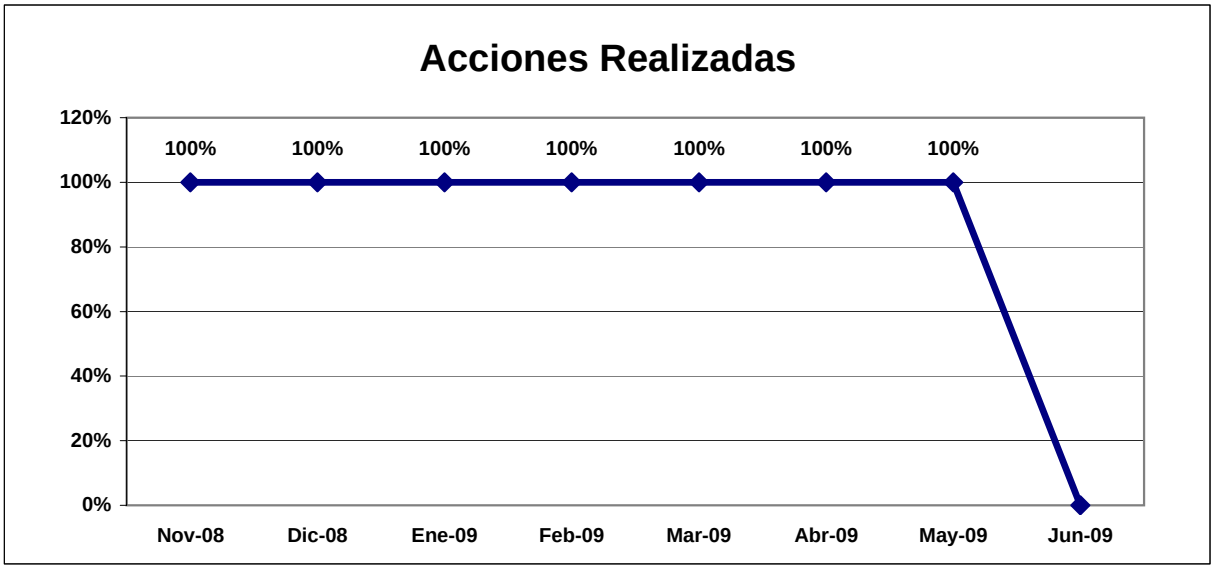
Frecuencia mensual
Hoja

Tabla de datos:

Mes	Acciones Planeadas	Acciones Realizadas	% Acciones Realizadas	Cumple	Re programación
Nov-08	3	3	100%	si	
Dic-08	1	1	100%	si	
Ene-09	3	3	100%	si	
Feb-09	3	3	100%	si	
Mar-09	1	1	100%	si	
Abr-09	0	0	100%	si	
May-09	5	5	100%	si	
Jun-09					
Jul-09	5	5	100%	si	
Ago-09	0	0	100%	si	
Sep-09	4	4	100%	si	
Oct-09	1	1	100%	si	
Nov-09	0	0	100%	si	
Dic-09					

Criterio de cumplimiento:
>=95%

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



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 mensual
Hoja 2

Tabla de datos:

mes	Programado	Reprogramados	Realizado en tiempo	Resultado actual	Cumple
Nov-08	3	0	3	100%	si
Dic-08	3	0	3	100%	si
Ene-09	6	0	6	100%	si
Feb-09	4	0	4	100%	si
Mar-09	10	0	10	100%	si
Abr-09	6	0	6	100%	si
May-09	6	0	6	100%	si
Jun-09	2	0	2	100%	si
Jul-09	3	0	3	100%	si
Ago-09	5	0	5	100%	si
Sep-09	15	0	15	100%	si
Oct-09	11	0	11	100%	si
Nov-09	7	0	7	100%	si
Dic-09					

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

SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

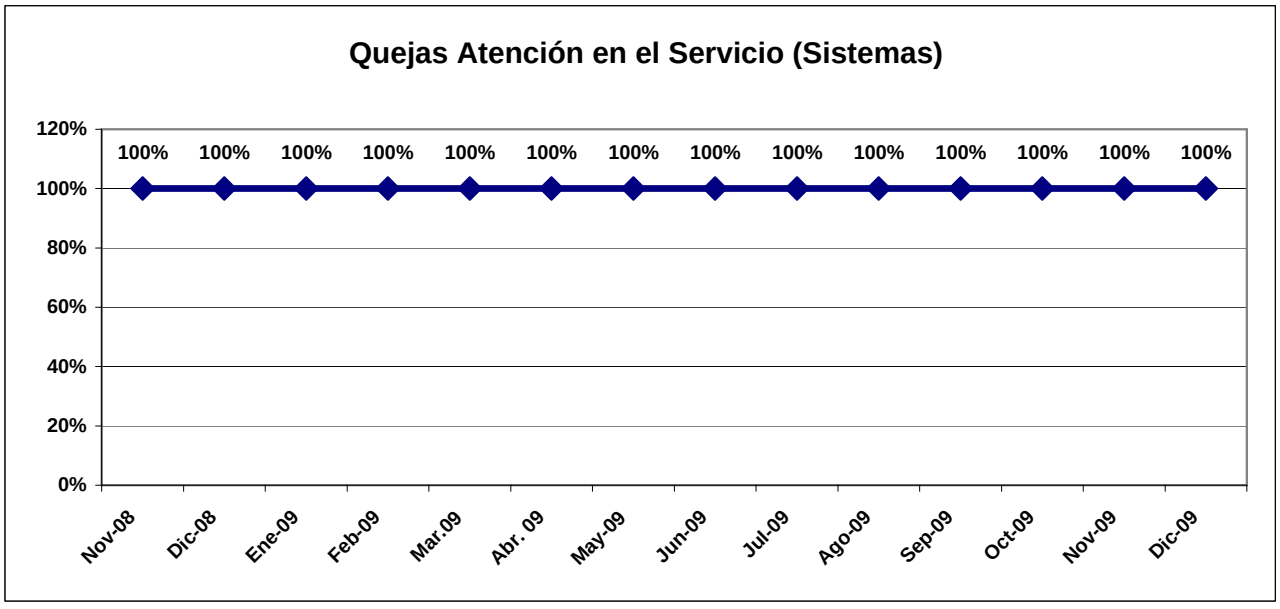
Proceso: Sistemas
Indicador: Quejas por Atención en el Servicio
Meta: Porcentaje de cumplimiento = o >90%
Responsable: M.S.I. Joel Padilla

Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:				
Mes	**Quejas**	**Contestación a quejas**	**% de Cumplimiento**	**Cumple**
Nov-08	0	0	100%	si
Dic-08	0	0	100%	si
Ene-09	0	0	100%	si
Feb-09	0	0	100%	si
Mar.09	0	0	100%	si
Abr. 09	0	0	100%	si
May-09	0	0	100%	si
Jun-09	0	0	100%	si
Jul-09	0	0	100%	si
Ago-09	0	0	100%	si
Sep-09	0	0	100%	si
Oct-09	0	0	100%	si
Nov-09	0	0	100%	si
Dic-09	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 RD 01



SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

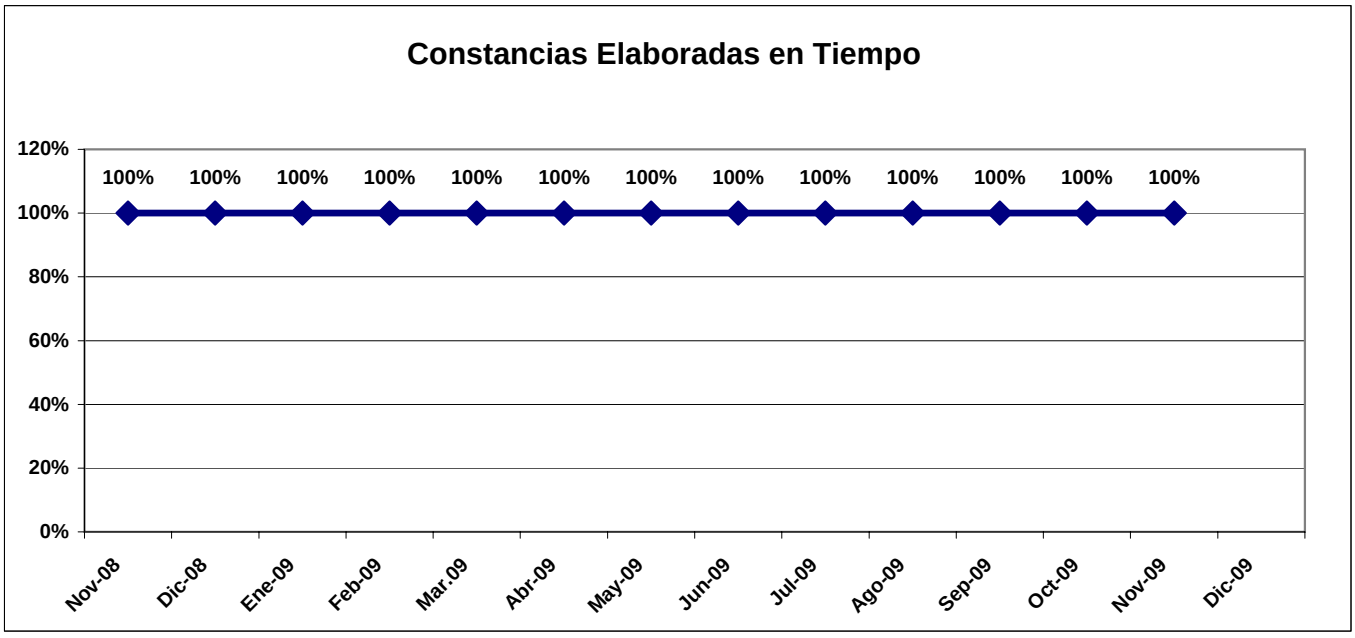
Proceso: Inscripción Programas de Maestría
Indicador: Tiempo elaboración constancias
Meta: 100% al día laboral siguiente a partir de fecha de solicitud
Responsable: Lic.Ever Caro

Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:				
Mes	**Constancias Solicitadas**	**Entregadas en tiempo**	**Resultado actual**	**Cumple**
Nov-08	11	11	100%	si
Dic-08	27	27	100%	si
Ene-09	39	39	100%	si
Feb-09	18	18	100%	si
Mar.09	15	15	100%	si
Abr-09	17	17	100%	si
May-09	30	30	100%	si
Jun-09	28	28	100%	si
Jul-09	21	21	100%	si
Ago-09	59	59	100%	si
Sep-09	33	33	100%	si
Oct-09	28	28	100%	si
Nov-09	22	22	100%	si
Dic-09				

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



SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

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

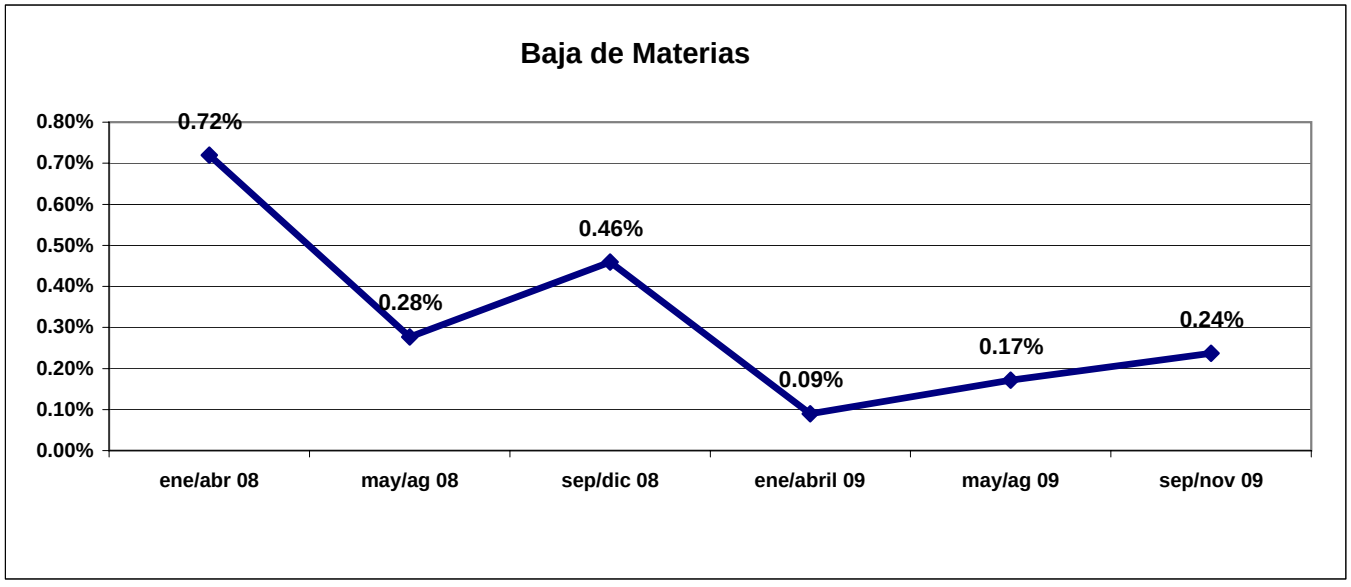
Frecuencia trimestral
Hoja 1

Tabla de datos:

Trimestre	Bajas Académicas	Resultado Actual	Cumple	Número de Alumnos
ene/abr 08	8	0.72%	si	1116
may/ag 08	3	0.28%	si	1084
sep/dic 08	5	0.46%	si	1089
ene/abril 09	1	0.09%	si	1167
may/ag 09	2	0.17%	si	1168
sep/nov 09	3	0.24%	si	1267

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:
:ar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD

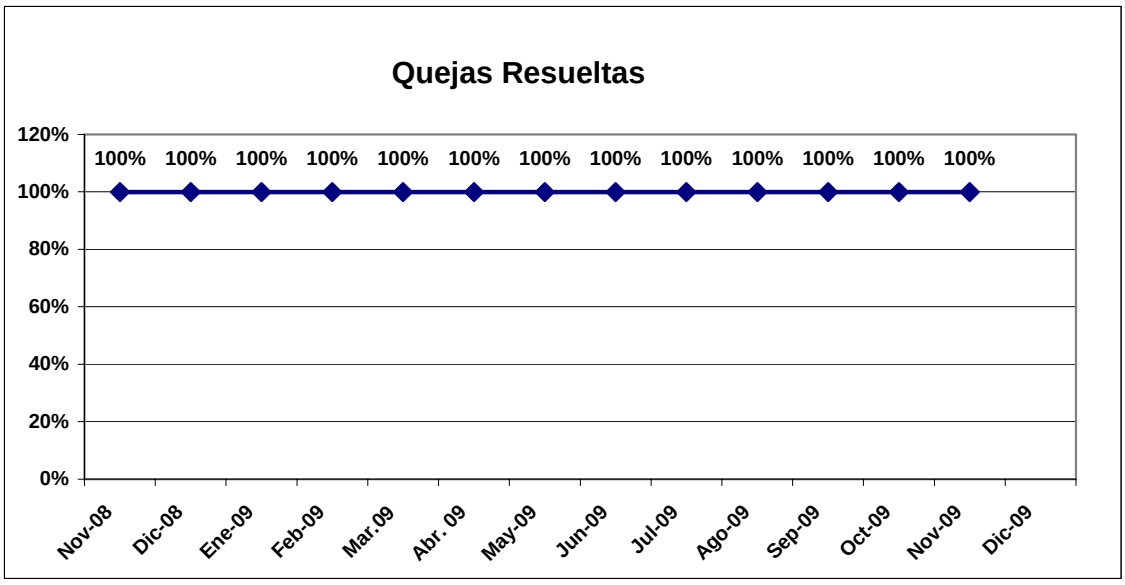


SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

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**
Nov-08	0	0	100%	si
Dic-08	0	0	100%	si
Ene-09	0	0	100%	si
Feb-09	0	0	100%	si
Mar.09	1	1	100%	si
Abr. 09	0	0	100%	si
May-09	0	0	100%	si
Jun-09	0	0	100%	si
Jul-09	0	0	100%	si
Ago-09	0	0	100%	si
Sep-09	0	0	100%	si
Oct-09	0	0	100%	si
Nov-09	0	0	100%	si
Dic-09				

Criterio de cumplimiento:
>90%
Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

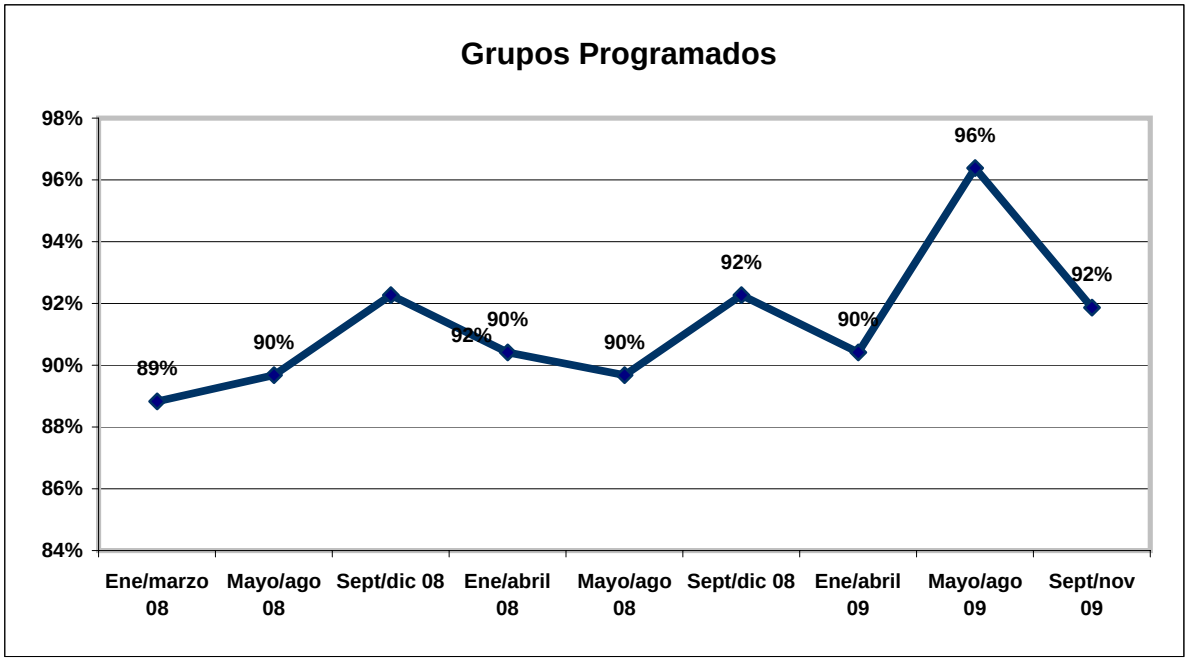
Proceso: Programación de horarios
Indicador: Grupos programados
Meta: > = 90%
Responsable: M.A.P. Ana María Gallo

Frecuencia trimestral
Hoja 2

Tabla de datos:				
Mes	**grupos programados**	**grupos cancelados**	**Porcentaje**	**Cumple**
Ene/marzo 08	188	20	89%	No
Mayo/ago 08	184	19	90%	Si
Sept/dic 08	181	14	92%	Si
Ene/abril 08	167	16	90%	SI
Mayo/ago 08	184	19	90%	Si
Sept/dic 08	181	14	92%	Si
Ene/abril 09	167	16	90%	SI
Mayo/ago 09	166	6	96%	SI
Sept/nov 09	197	16	92%	SI

Criterio de cumplimiento:
> = 90% de grupos progrmados deben abrirse

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



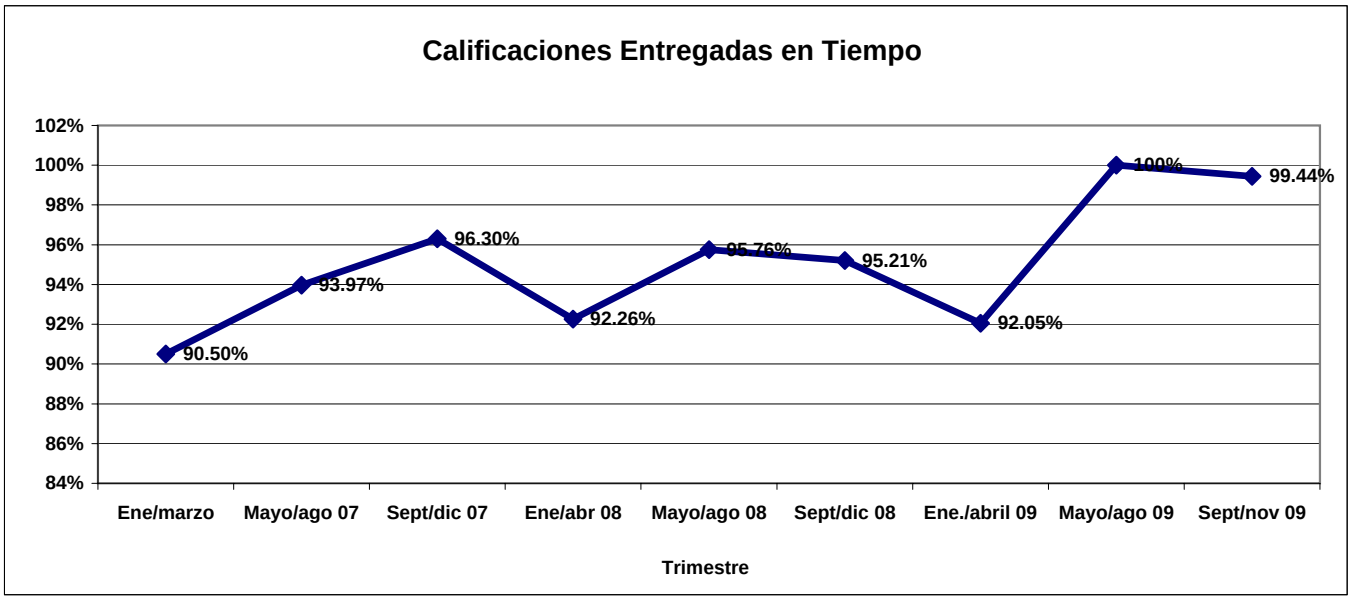
SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

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
Sept/dic 08	167	159	95.21%	si
Ene./abril 09	151	139	92.05%	si
Mayo/ago 09	160	160	100%	si
Sept/nov 09	181	180	99.44%	si

Criterio de cumplimiento:
> = 90% de las listas de clificaciones 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**
Nov-08	4	4	100%	si
Dic-08	5	4	80%	no
Ene-09	0	0	100%	si
Feb-09	1	1	100%	si
Mar.09	2	2	100%	si
Abr. 09	1	1	100%	si
May-09				
Jun-09				
Jul-09				
Ago-09				
Sep-09				
Oct-09				
Nov-09				
Dic-09				

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

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

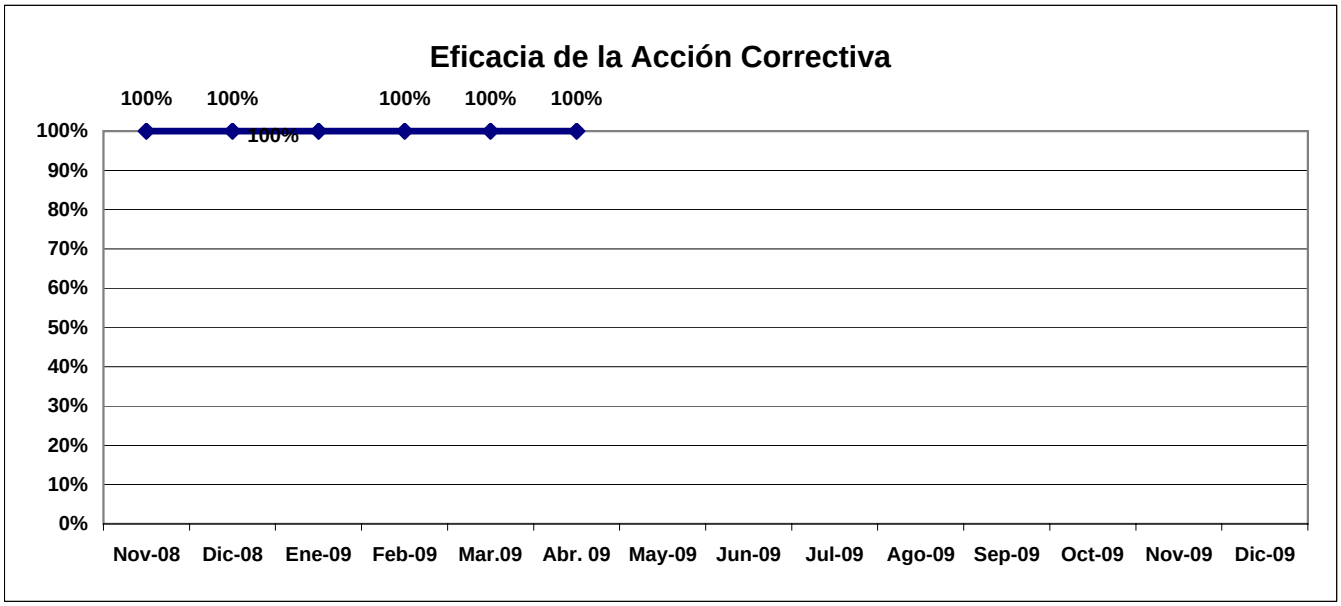
Frecuencia Mensual
Hoja

Tabla de datos:

Mes	Acciones Implantadas	Acciones eficaces	Resultado	Cumple
Nov-08	0	0	100%	si
Dic-08	1	1	100%	si
Ene-09	0	0	100%	si
Feb-09	0	0	100%	si
Mar.09	0	0	100%	si
Abr. 09	0	0	100%	si
May-09				
Jun-09				
Jul-09				
Ago-09				
Sep-09				
Oct-09				
Nov-09				
Dic-09				

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



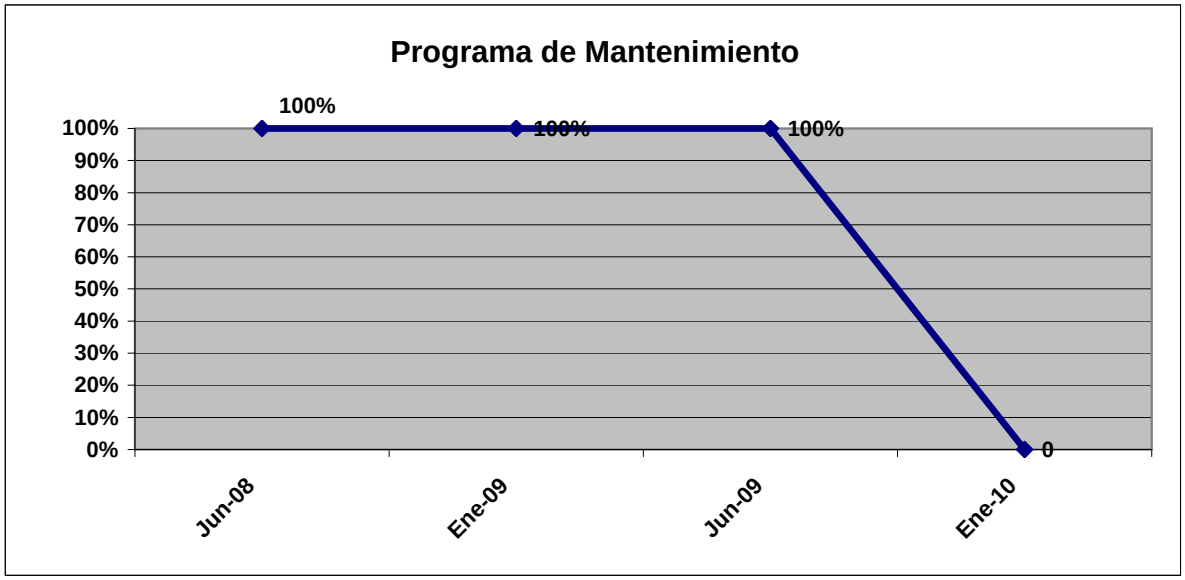
SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: sistemas
Indicador: Mantenimiento de oficinas
Meta: Porcentaje de cumplimiento es = o >90%
Responsable: Joel Padilla

Frecuencia semestral
Hoja 1

Tabla de datos:					
mes	**Programado**	**Reprogramado**	**Realizado en tiempo**	**Resultado actual**	**Cumple**
Jun-08	16	0	16	100%	si
Ene-09	16	0	16	100%	si
Jun-09	16	0	16	100%	si
Ene-10					

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



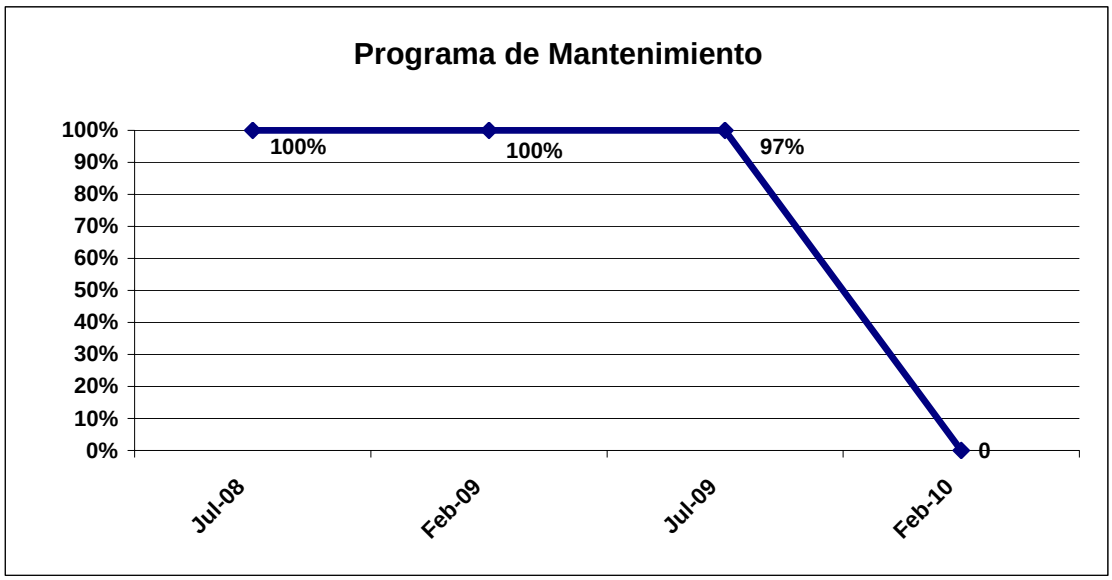
SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Sistemas
Indicador: Mantenimiento de salones
Meta: Porcentaje de cumplimiento es = o >90%
Responsable: Joel Padilla

Frecuencia semestral
Hoja 1

Tabla de datos:					
mes	**Programado**	**Reprogramado**	**Realizado en tiempo**	**Resultado actual**	**Cumple**
Jul-08	36	0	36	100%	si
Feb-09	36	0	36	100%	si
Jul-09	36	1	35	97%	si
Feb-10					

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



SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE CALIDAD

Proceso: Administración escolar
Objetivo Tener una cartera vencida en el Sistema 3 menor al 5%
Meta: <=3% cartera vencida
Responsable: Lic. Luis Ever Caro

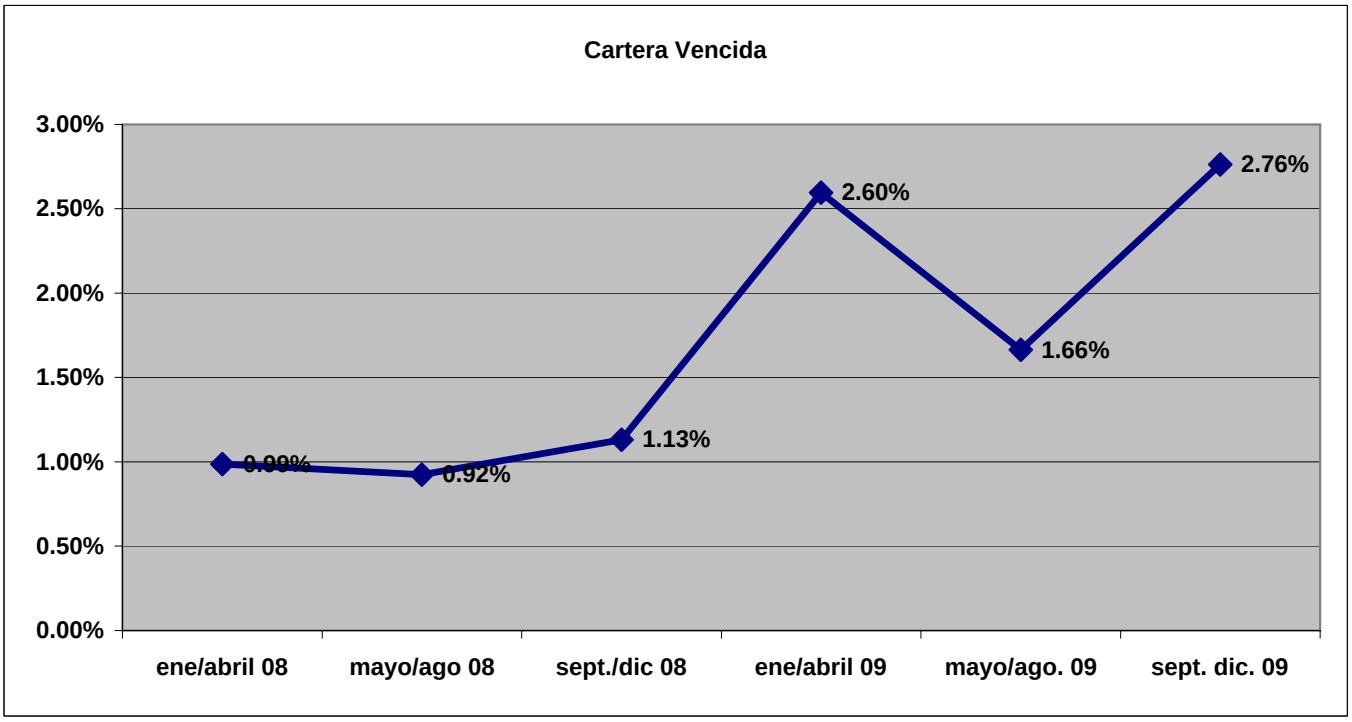
Frecuencia trimestral
Hoja 1

Tabla de datos:

Trimestre	Cantidad prorrogada	Vencido	Porcentaje	Cumple
ene/abril 08	1,970,004.60	$19,420.00	0.99%	si
mayo/ago 08	2,092,840.90	$19,333.00	0.92%	si
sept./dic 08	2,609,490.20	$29,527.50	1.13%	si
ene/abril 09	2,498,278.99	$64,868.40	2.60%	si
mayo/ago. 09	2,274,009.00	$37,845.50	1.66%	si
sept. dic. 09	2,499,937.00	$69,080.00	2.76%	si

Criterio de cumplimiento:
<= 3% cartera vencida

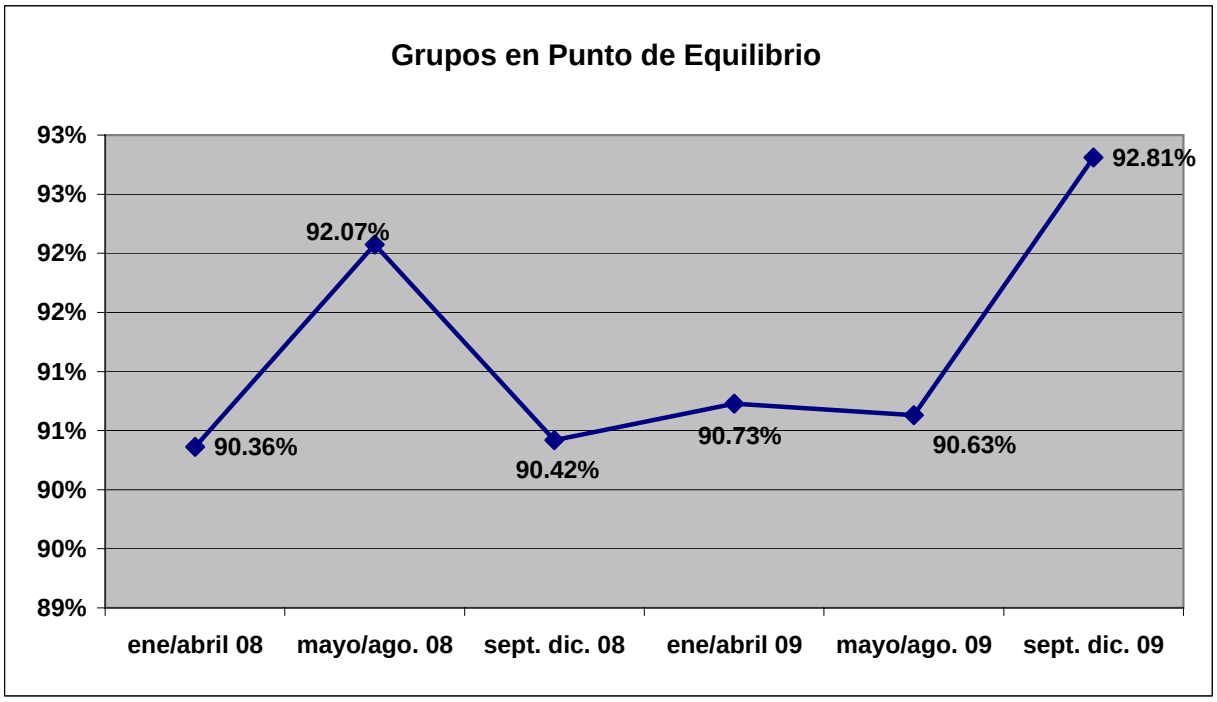
Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE CALIDAD

Proceso: Inscripción
Objetivo Tener el 90% de los grupos de los programas de maestría, que no estén en liquidación, en punto de equilibrio.
Frecuencia Trimestral
Meta: >=90%
Hoja
Responsable: M.A.P. Ana María Gallo S.

Tabla de datos:					
Trimestre	**Grupos**	**>=8**	**<=7**	**Porcentaje**	**Cumple**
ene/abril 08	166	150	16	90.36%	si
mayo/ago. 08	164	151	13	92.07%	si
sept. dic. 08	167	151	16	90.42%	si
ene/abril 09	151	137	14	90.73%	si
mayo/ago. 09	160	145	15	90.63%	si
sept. dic. 09	181	168	13	92.81%	si

Criterio de cumplimiento:
>=90% de los grupos en punto de equilibrio

Plan de reacción en caso de incumplimiento:
Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.