



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

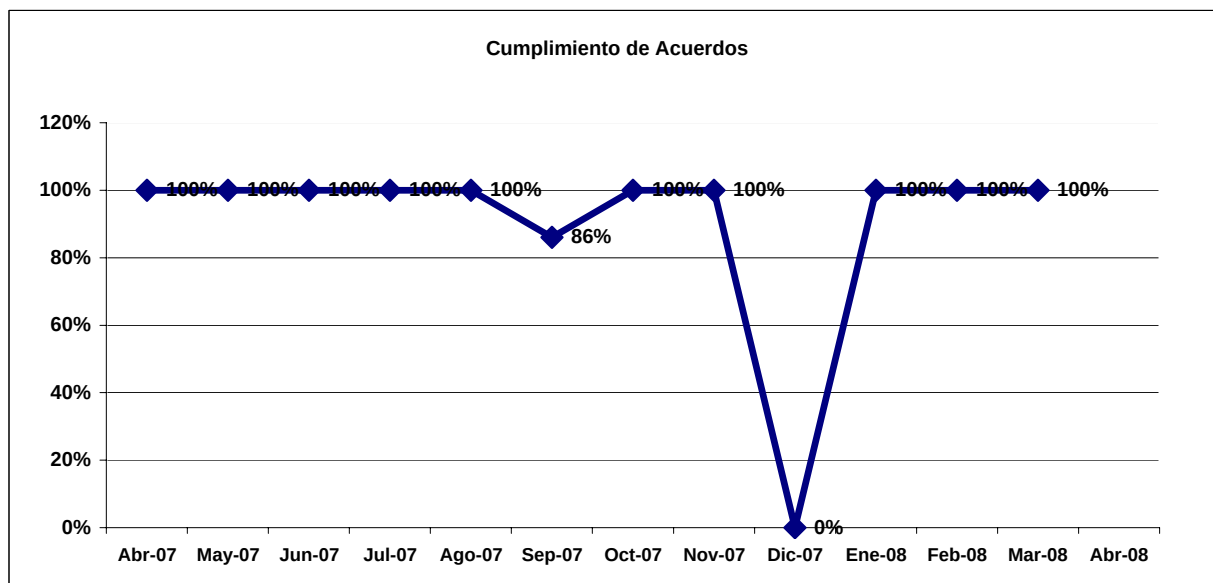
Frecuencia 1 mes
Hoja 1

Tabla de datos:				
Mes	Eventos a realizar	Eventos realizados en tiempo	Resultado actual	Cumple
Abr-07	4	4	100%	si
May-07	2	2	100%	si
Jun-07	3	3	100%	si
Jul-07	1	1	100%	si
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	3	3	100%	si
Abr-08	6			

COPIA
NO CONTROLADA

Criterio de cumplimiento:
Porcentaje de cumplimiento es $\geq 90\%$

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: Cumplimiento del Programa de Capacitación Frecuencia mensual
 Meta: $\geq 90\%$ Hoja 1
 Responsable: C.P. Brenda Burciaga

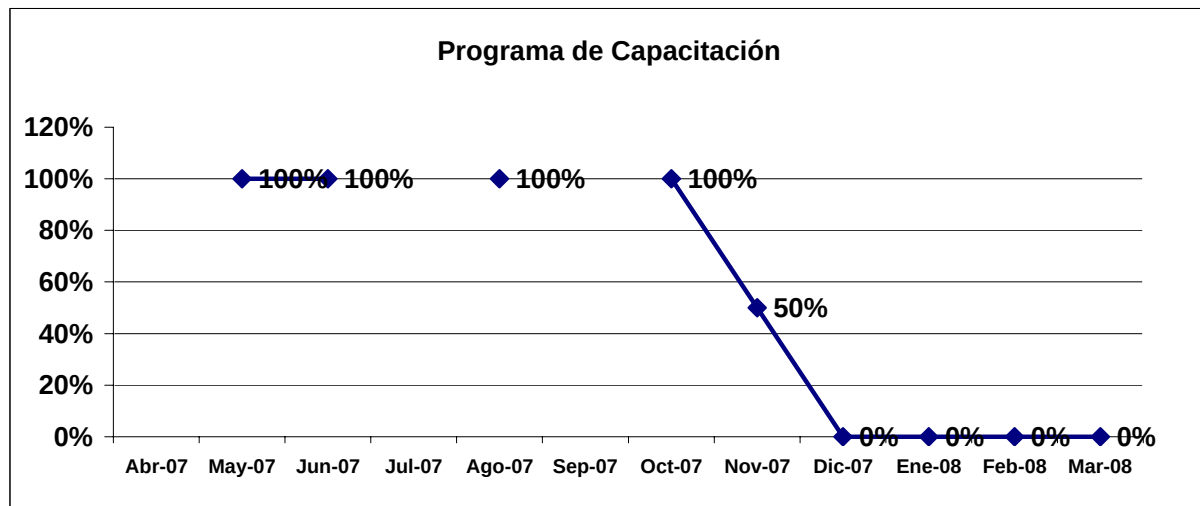
Tabla de datos:					
Mensual	Cursos Programados	Cursos Impartidos	Reprogramado	Resultado	Cumple
01/04/2007	0	0			
01/05/2007	1	1		100%	si
01/06/2007	1	1		100%	si
01/07/2007	0	0			
01/08/2007	1	1		100%	si
01/09/2007	0	0			
01/10/2007	2	1	1	100%	si
01/11/2007	4	0	2	50%	no
01/12/2007	0	0		0%	
01/01/2008	0	0		0%	
01/02/2008	0	0		0%	
01/03/2008	0	0		0%	
01/04/2008	3				

Criterio de cumplimiento:

$\geq 90\%$

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplicar el procedimiento acciones correctivas P 8.5.2 RD 01



COPIA
NO CONTROLADA



Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Contaduría y Administración

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 1

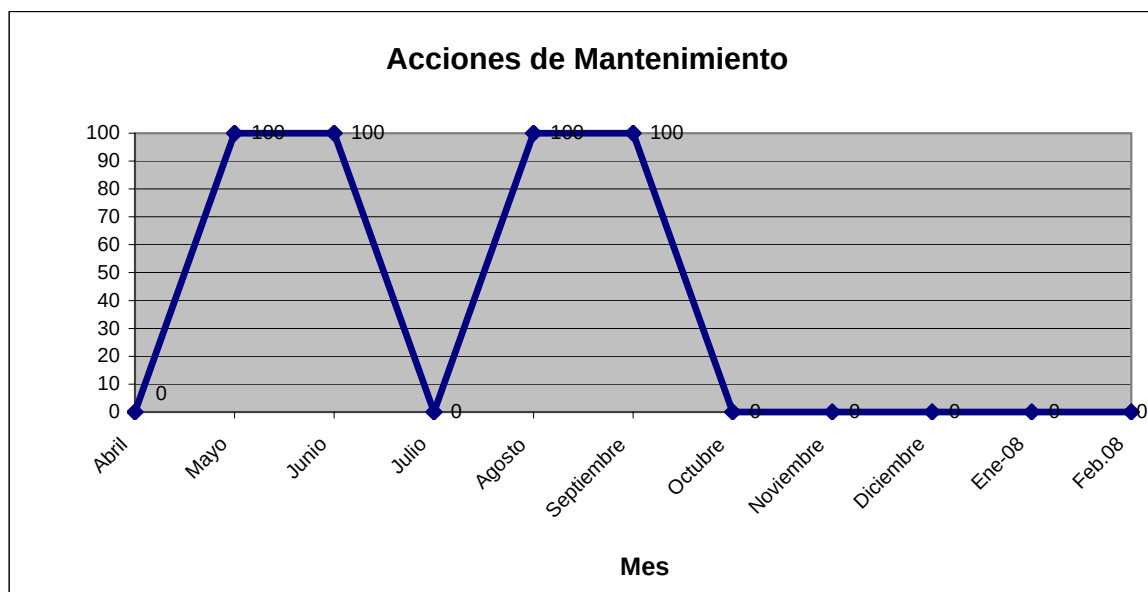
Tabla de datos:					
Mes	Acciones Planeadas	Acciones Realizadas	% Acciones Realizadas	Cumple	Re programación
Abril	Vacaciones		0		
Mayo	2	2	100	si	
Junio	1	1	100	si	
Julio	Vacaiones Administrativo		0		
Agosto	2	2	100	si	
Septiembre	3	3	100	si	
Octubre			0		
Noviembre			0		
Diciembre	Vacaciones Administrativo		0		
Ene-08	4	0	0	no	15/03/2008
Feb.08	0	0	0		
Mar.08	4	4	100	si	
Abril	4				

Criterio de cumplimiento:

$\geq 90\%$

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: Quejas Infraestructura o medio ambiente

Meta: ≤ 6

Responsable: C. P. Erika Aguirre

Frecuencia trimestral

Hoja 1

Tabla de datos:				
mensual	quejas	atendidas	porcentaje	Cumple
Abr-07	0			si
Mayo	0			si
Junio	0			si
Julio	0			si
Agosto	0			si
Septiembre	0			si
Octubre	0			si
Noviembre	0			si
Diciembre	0			si
Ene-08	0			si
Febero	4	3	75%	si
Marzo	3	2	66%	si
Abril				

Criterio de cumplimiento:

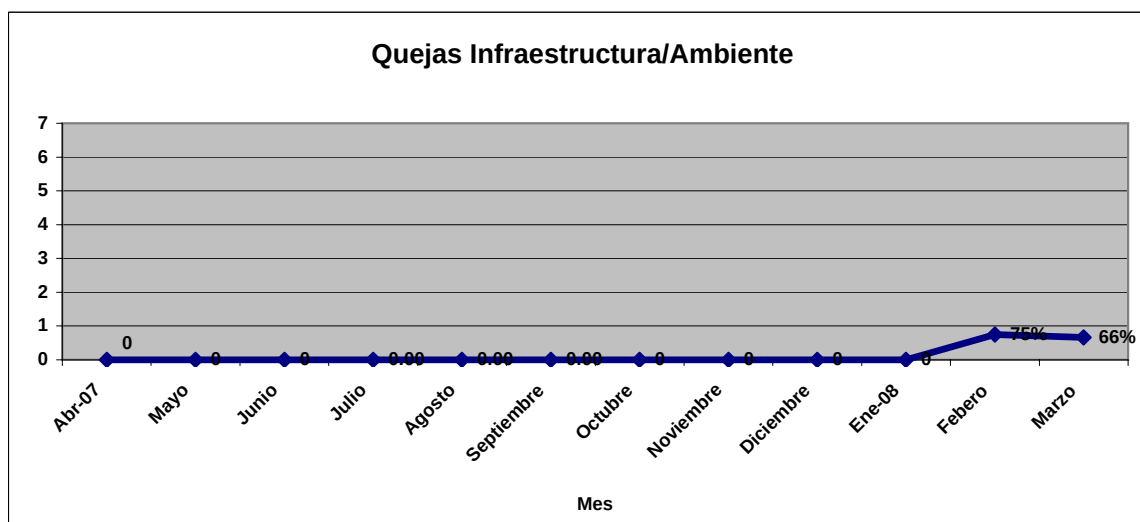
≤ 6

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: Porcentaje de cumplimiento es = o >90%
Responsable: Joel Padilla

Frecuencia 1 mes

Hoja 1

Tabla de datos:				
mes	Programado	Realizado en tiempo	Resultado actual	Cumple
Mar-07	7	7	100%	si
Abril	1	1	100%	si
Mayo	2	2	100%	si
Junio	0	0	100%	si
Julio	2	2	100%	si
Agosto	0	0	100%	si
Septiembre	2	2	100%	si
Octubre	9	9	100%	si
Noviembre	5	5	100%	si
Diciembre	2	2	100%	si
Ene-08	8	8	100%	si
Feb-08	7	7	100%	si
Mar-08	7	7	100%	si

Criterio de cumplimiento:

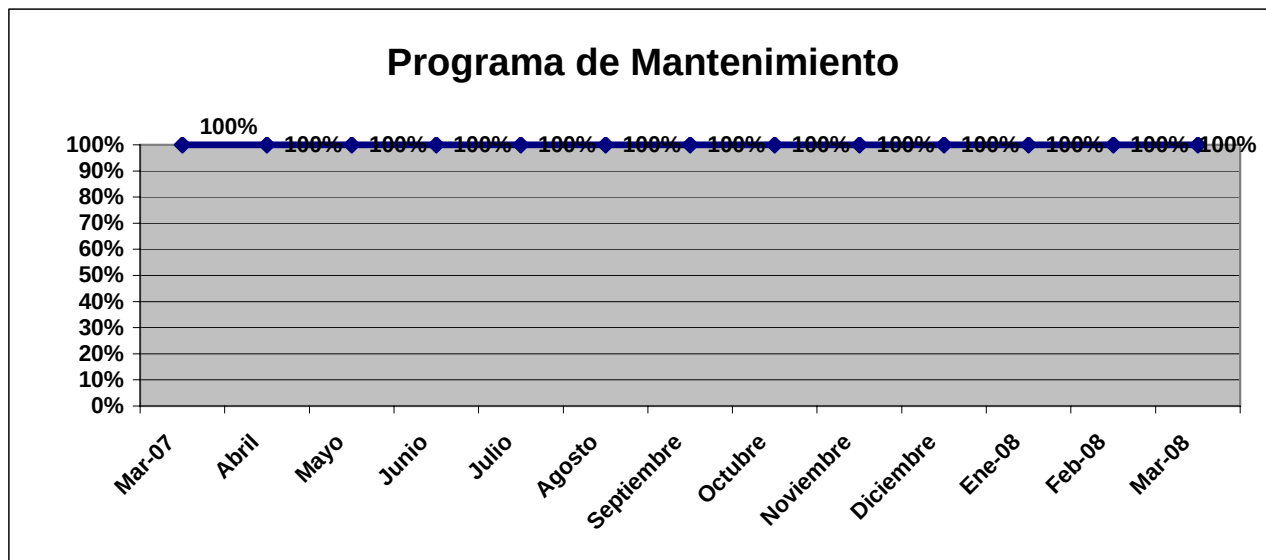
Porcentaje de cumplimiento es = o >90%

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 es = o >90%
Responsable: Joel Padilla

Frecuencia 1 mes
Hoja 1

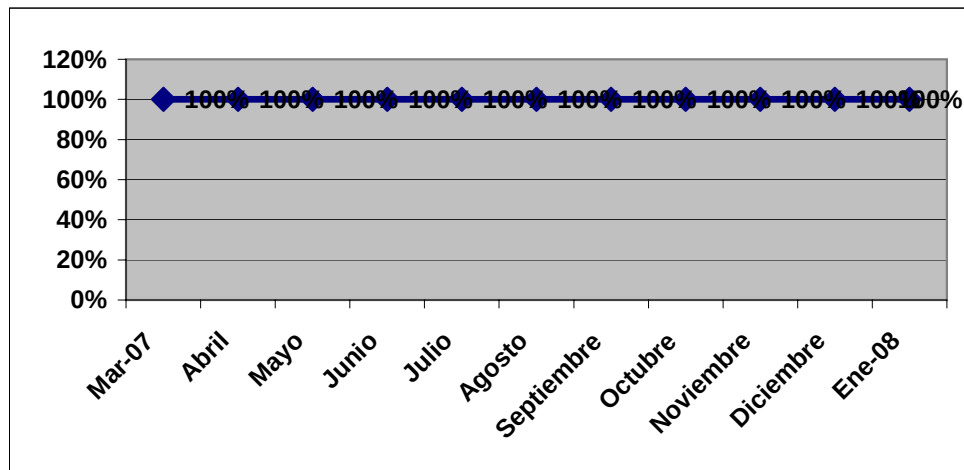
Tabla de datos:				
Mes	Quejas	Contestación a quejas	% de Cumplimiento	Cumple
Mar-07	7	7	100%	si
Abril	4	4	100%	si
Mayo	1	1	100%	si
Junio	4	4	100%	si
Julio	2	2	100%	si
Agosto	5	5	100%	si
Septiembre	1	1	100%	si
Octubre	1	1	100%	si
Noviembre	4	4	100%	si
Diciembre	0	0	100%	si
Ene-08	2	2	100%	si
Febrero	0	0	100%	si
Marzo	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



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

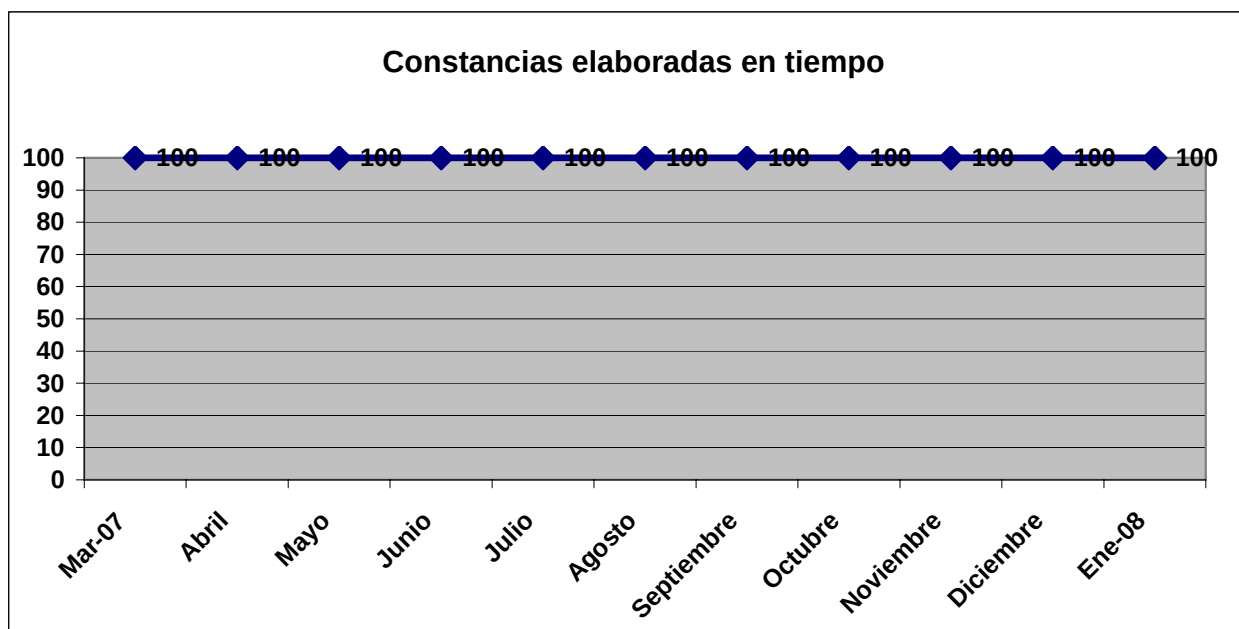
Frecuencia mensual
Hoja 1

Tabla de datos:				
mes	Constancias Solicitadas	Entregadas en tiempo	Resultado actual	Cumple
Mar-07	30	30	100	si
Abril	43	43	100	si
Mayo	33	33	100	si
Junio	15	15	100	si
Julio	8	8	100	si
Agosto	49	49	100	si
Septiembre	60	60	100	si
Octubre	40	40	100	si
Noviembre	31	31	100	si
Diciembre	21	21	100	si
Ene-08	51	51	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





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	no 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				

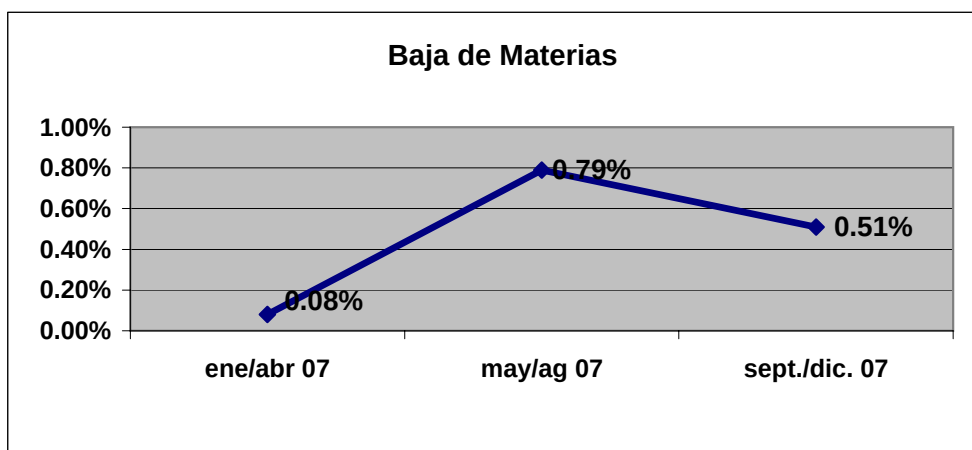
Criterio de cumplimiento:

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



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 1 mes
Hoja 1

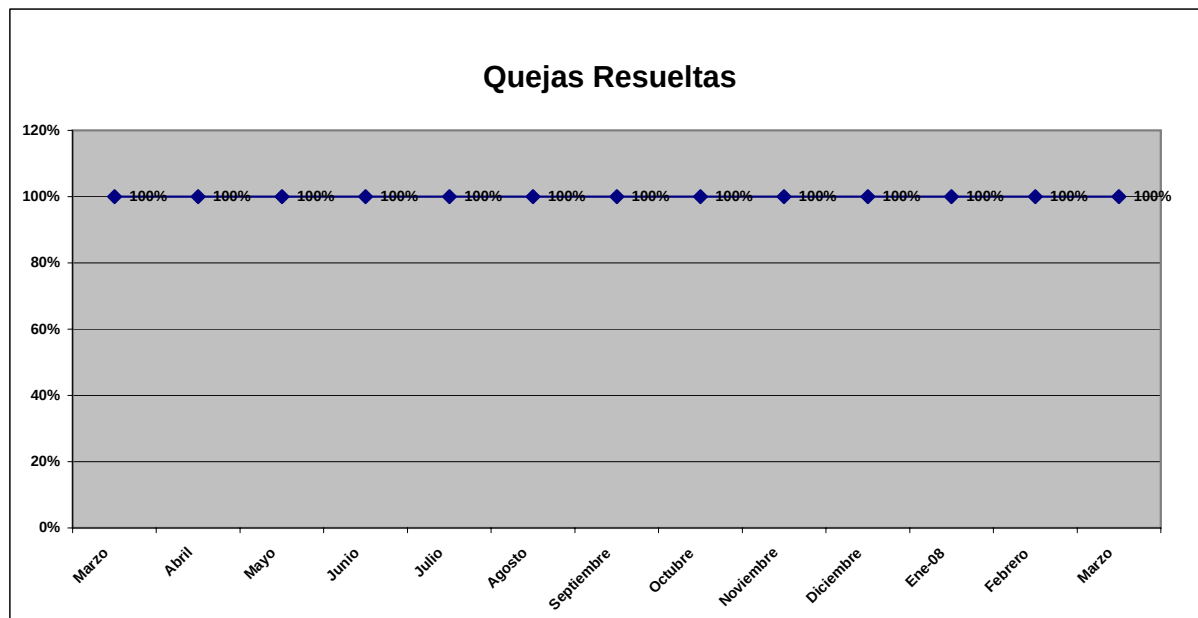
Tabla de datos:				
Mes	Quejas	Atendidas	Resueltas	Cumple
Marzo	0	0	100%	si
Abril	0	0	100%	si
Mayo	0	0	100%	si
Junio	0	0	100%	si
Julio	3	3	100%	si
Agosto	1	1	100%	si
Septiembre	1	1	100%	si
Octubre	1	1	100%	si
Noviembre	4	4	100%	si
Diciembre	0	0	100%	si
Ene-08	2	2	100%	si
Febrero	8	8	100%	si
Marzo	8	8	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





SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESO

Proceso: Programación de horarios
Indicador: Grupos programados
Meta: $\leq 90\%$
Responsable: Lic. Guadalupe Márquez Chaparro

Frecuencia trimestral

Hoja 1

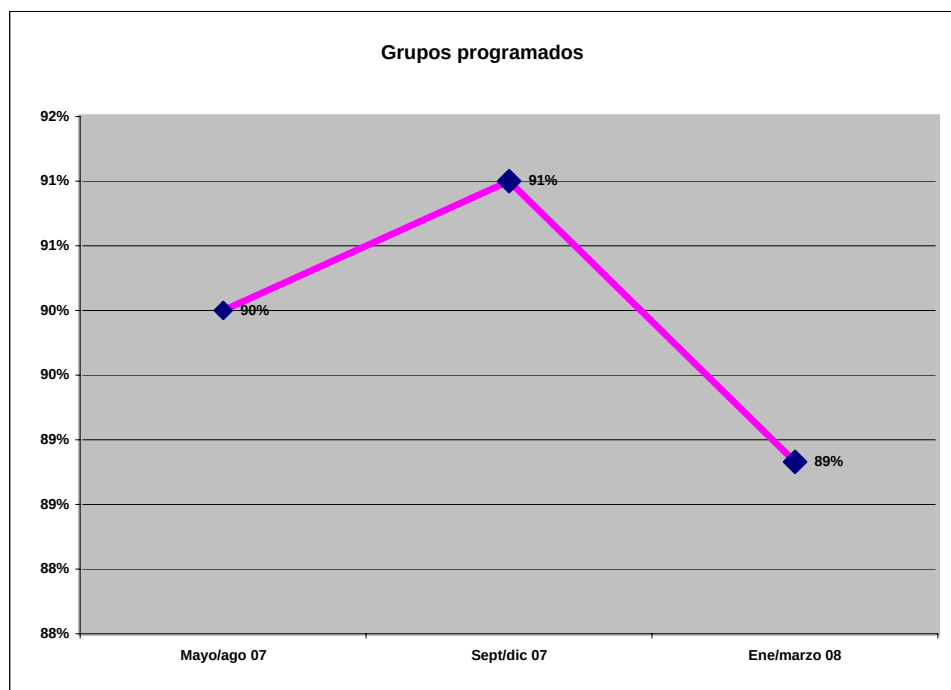
Tabla de datos:				
Mes	grupos programados	grupos cancelados	Porcentaje	Cumple
Mayo/ago 07	166	15	90%	si
Sept/dic 07	178	16	91%	si
Ene/marzo 08	188	20	89%	no

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:

Listad de calificaciones entregadas en tiempo

Frecuencia trimestre

Meta:

> =90%

Hoja 1

Responsable:

Guadalupe Márquez Chaparro

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

COPIA

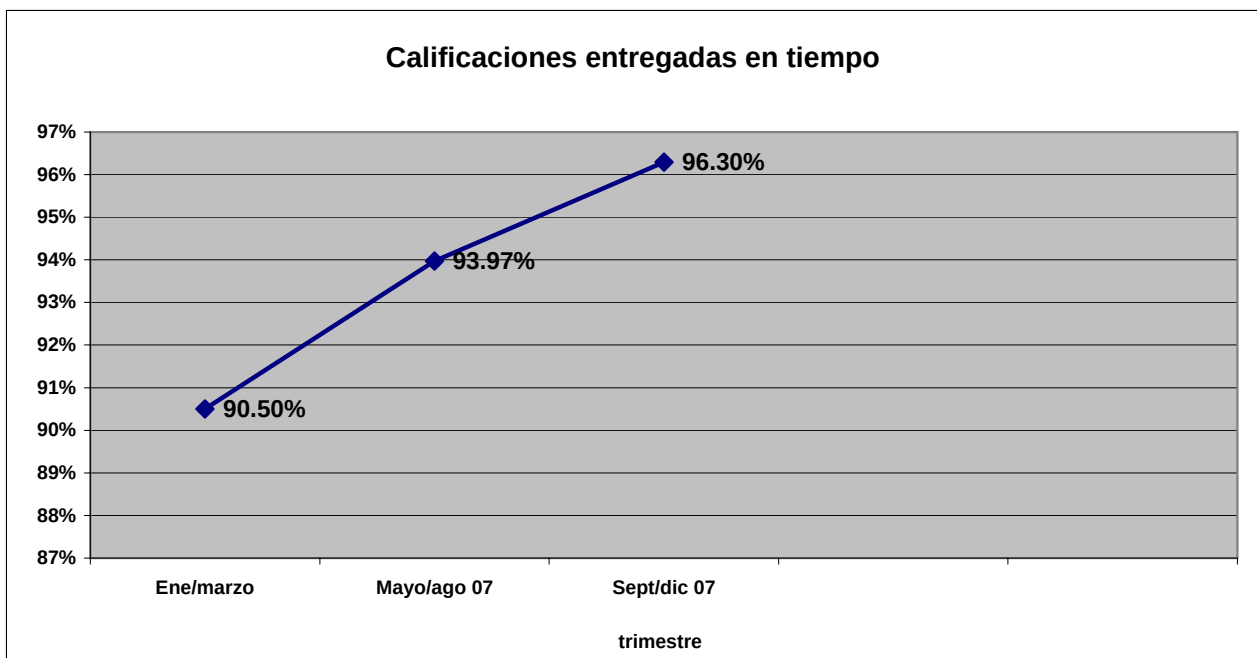
Criterio de cumplimiento:

90% de las listas de clificaciones entregadas en tiempo y forma

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

Frecuencia 1 mes

Hoja 1

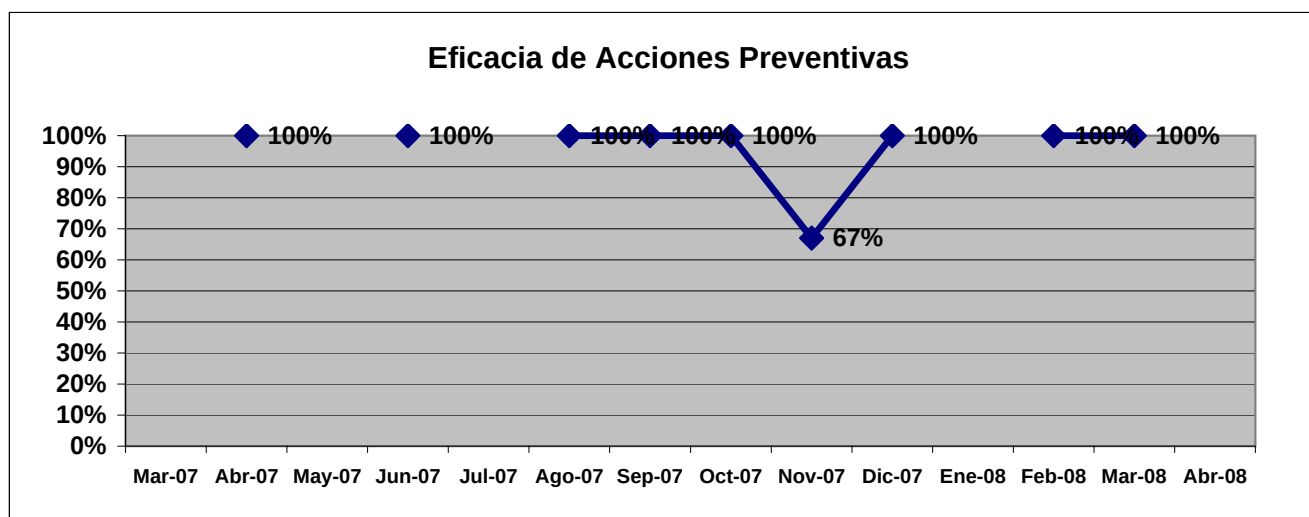
Tabla de datos:				
mes	Acciones Implantadas	Acciones Eficaces	Resultado	Cumple
Mar-07				
Abr-07	2	2	100%	si
May-07				
Jun-07	1	1	100%	si
Jul-07				
Ago-07	1	1	100%	si
Sep-07	1	1	100%	si
Oct-07	2	2	100%	si
Nov-07	3	2	67%	no
Dic-07	0	1	100%	si
Ene-08	0	0		
Feb-08	1	1	100%	si
Mar-08	2	2	100%	si
Abr-08	1			

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: Beatriz Alvidres

Frecuencia 1 mes
Hoja 1

Tabla de datos:				
mes	Acciones Implantadas	Acciones eficaces	Resultado	Cumple
Mar-07	1	1	100%	si
Abr-07	5	5	100%	si
May-07	1	1	100%	si
Jun-07	2	2	100%	si
Jul-07	1	1	100%	si
Ago-07	3	2	67%	no
Sep-07	4	3	75%	no
Oct-07	1	1	100%	si
Nov-07	1	1	100%	si
Dic-07	0	0		
Ene-08	0	0		
Feb-08	1	1	100%	si
Mar-08	5	5	100%	si
Abr-08	3			

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

Frecuencia 1 mes

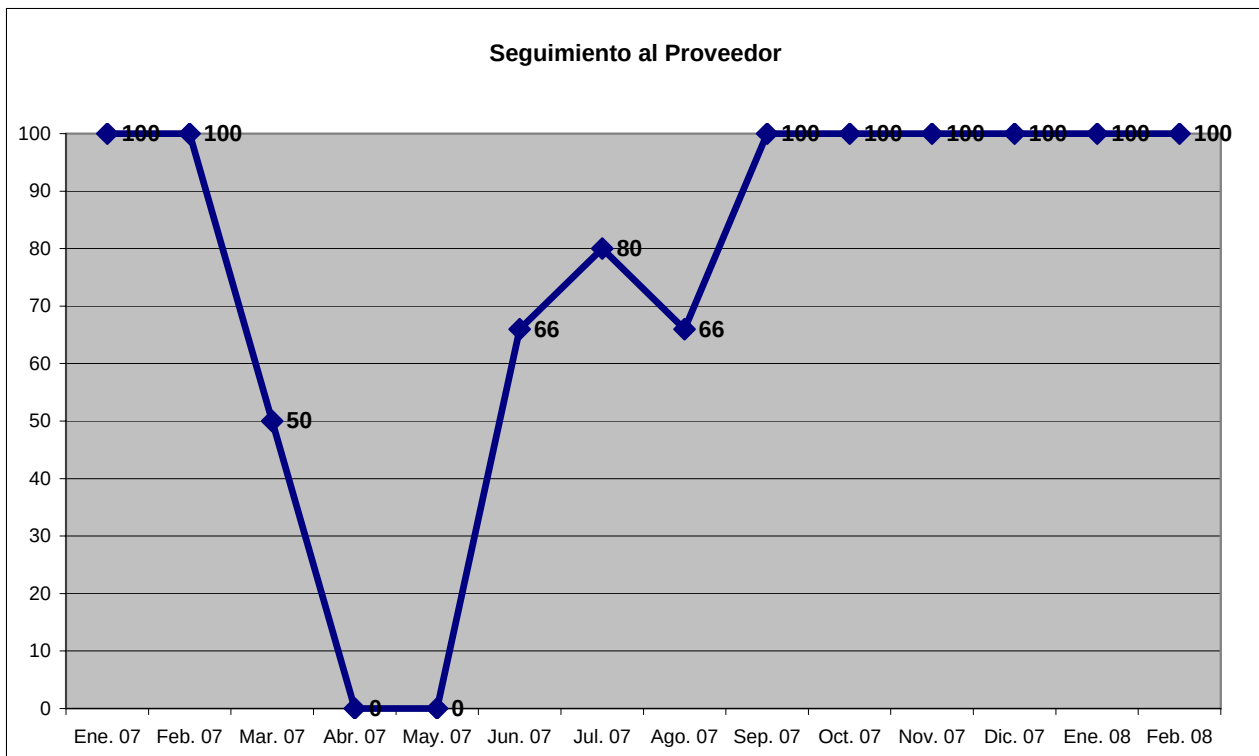
Hoja 1

Tabla de datos:					
Mes	Peticiones	Realizado en tiempo	Reprogramado	Resultado Real	Cumple
Ene. 07	1	1		100	si
Feb. 07	5	5		100	si
Mar. 07	2	1		50	no
Abr. 07	3	0	3	0	no
May. 07	4	0	4	0	no
Jun. 07	6	4	2	66	no
Jul. 07	5	4		80	no
Ago. 07	3	2		66	no
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

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: Joel Padilla

Frecuencia 1 mes
Hoja 1

Tabla de datos:				
Mes	Servicio solicitado	Servicio Cumplido en tiempo	Porcentaje de Cumplimiento	Cumple
Abr-08				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				
Enero				
Febrero				
Marzo				

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

