



## INDICADORES DE PROCESOS

PROCESO	No.	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FORMULA	RESPONSABLE	DOCUMENTO FUENTE
<b>Responsabilidad de la Dirección</b>	1	Cumplimiento de Acuerdos	Mensual	90%	$\frac{\text{Acuerdos cumplidos}}{\text{Acuerdos a cumplir}}$	SA	Minuta de revisión por la Dirección
<b>Gestión de los Recursos</b>  Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	2	Cumplimiento de Programa de Capacitación	Mensual	90%	$\frac{\text{Cursos Impartidos}}{\text{Cursos programados}}$	CA	Programa de Capacitación
	3	Cumplimiento de Acciones por servicios generales	Mensual	90%	$\frac{\text{Acciones realizadas}}{\text{Acciones planeadas}}$	JD	Programa de revisiones de Servicios Generales
	4	Cumplimiento del Programa de mantenimiento de CIFCA	Semestral	90%	$\frac{\text{Mantenimiento Realizado}}{\text{Mantenimiento programado}}$	JD	Programa de mantenimiento de CIFCA
	5	Queja por infraestructura/ambiente	Mensual	5 quejas como máximo	Número de quejas $\leq 5$	JD	Buzón de sugerencias
<b>Préstamo y recepción de Material Documental</b>  Es eficaz si todos los indicadores cumplen su meta	6	Incumplimiento en el préstamo interno y externo	Mensual	12% como máximo	$\frac{\text{Incumplimientos}}{\text{Total de eventos}}$	CB	Buzón de sugerencias, Listados enviados al SUBA, Sugerencia para adquisición de material documental
	7	Disponibilidad de Equipo de cómputo	Mensual	95%	Media de disponibilidad diaria durante el mes	CB	Disponibilidad de equipo de cómputo (F 8.2.4 BB 05)
	8	Queja por atención en el servicio	Mensual	3 al millar	QA $\leq 3$ millar de préstamos	CB	Buzón de sugerencias
<b>Inventario</b>	9	Confiablez de inventario	Anual	95%	$\frac{\text{Inv. Inicial} + \text{compras} + \text{donaciones} - \text{inv. Final}}{\text{Total}}$	CB	Reporte de inventarios
<b>Proceso físico</b>	10	Productividad	Semana	90%	$\frac{\text{Libros procesados}}{5 \text{ libros diarios} \times \text{No. de personas en el mes} \times \text{días laborados en el mes}}$	CB	Puntos a inspeccionar en el material bibliográfico (F 8.2.4 BB 01)
<b>Preinscripción</b>	11	Cumplimiento de acuerdo a fechas del calendario escolar	Semestral	90%	$\frac{\text{preinscritos}}{\text{alumnos vigentes}}$	CE	Reporte de alumnos preinscritos



## INDICADORES DE PROCESOS

Inscripciones	12	Cumplimiento de acuerdo a fechas del calendario escolar	Semestral	90%	inscritos = total de alumnos vigentes	CE	Reporte de alumnos inscritos en materias
Elaboración de Documentos escolares	13	Cumplimiento de la bitácora de trabajo	Mensual	100%	Documentos solicitados = doc. elaborados	SE	Bitácora de trabajo (F 7.5.1 SE 01)
Captura de calificaciones parciales	14	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Al término de los exámenes parciales	70%	Calificaciones capturadas en el tiempo establecido	CAP	Actas de calificación
Captura de Exámenes ordinarios	15	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Semestral	95%	Calificaciones capturadas en el tiempo establecido	CAP	Actas de calificación
Precierre	16	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Semestral	95%	Calificaciones ordinarias en kardex	CE	Kardex de Calificaciones
Cierre de semestre	17	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Semestral	95%	Calificaciones no ordinarias en kardex	CE	Kardex de Calificaciones
Medición, análisis y mejora	18	Eficacia de la acción correctiva	Mensual	90%	<u>Acciones eficaces</u> Acciones implantadas	RD	Seguimiento a las acciones correctivas/preventivas F 8.5 RD 02
	19	Eficacia de la acción preventiva	Mensual	90%	<u>Acciones eficaces</u> Acciones implantadas	RD	Seguimiento a las acciones correctivas/preventivas F 8.5 RD 02

**Elaboró:** Secretario Académico

**Aprobó:** Secretario Académico

**Revisión:** 24/04/2006