



INDICADORES DE PROCESOS

| PROCESO | No. | INDICADOR | FRECUENCIA | META | FORMULA | RESPONSABLE | DOCUMENTO FUENTE |
|--|-----|---|------------|----------------------|--|-------------|---|
| Responsabilidad de la Dirección | 1 | Cumplimiento de Acuerdos | Mensual | 90% | $\frac{\text{Acuerdos cumplidos}}{\text{Acuerdos a cumplir}}$ | SA | Minuta de revisión por la Dirección |
| Gestión de los Recursos 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 ≤ 5 | JD | Buzón de sugerencias |
| Préstamo y recepción de Material Documental 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 | 80% como mínimo | Media de disponibilidad diarioa 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 ≤ 3 millar de préstamos | CB | Buzón de sugerencias |
| Inventario | 9 | Confiabilidad de inventario | Anual | 95% | $\frac{\text{Inv. Inicial} + \text{compras} + \text{donaciones} - \text{inv. Final}}{\text{Total}}$ | CB | Reporte de inventarios |
| Proceso físico | 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) |
| Preinscripción | 11 | Cumplimiento de acuerdo a fechas del calendario escolar | Semestral | 100% | preinscritos = alumnos vigentes | CE | Reporte de alumnos preinscritos |
| Inscripciones D 4.1 SA 01 | 12 | Cumplimiento de acuerdo a fechas del calendario escolar | Semestral | 100% | inscritos = total de alumnos vigentes | CE | Reporte de alumnos inscritos en materias |



INDICADORES DE PROCESOS

| | | | | | | | |
|--|----|--|--------------------------------------|------------------|--|-----|--|
| 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 | 100% | Calificaciones capturadas en el tiempo establecido | CAP | Actas de calificación |
| Captura de Exámenes ordinarios | 15 | Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar | Semestral | 100% | Calificaciones capturadas en el tiempo establecido | CAP | Actas de calificación |
| Precierre | 16 | Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar | Semestral | 100% | Calificaciones ordinarias en kardex | CE | Kardex de Calificaciones |
| Cierre de semestre | 17 | Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar | Semestral | 100% | 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 | CB | Seguimiento a las acciones correctivas/preventivas F 8.5 CB 02 |
| | 19 | Eficacia de la acción preventiva | Mensual | 90% | <u>Acciones eficaces</u> Acciones implantadas | CB | Seguimiento a las acciones correctivas/preventivas F 8.5 CB 02 |
| | 20 | Desempeño de auditoría interna | Cuando ocurra el evento | 45 puntos mínimo | <u>SUM(Calif. Auditor)</u> Total de auditores | CB | Evaluación de auditores internos F 8.2.2 CB 05 |

| |
|--------------------------------------|
| Elaboró: Secretario Académico |
| Aprobó: Secretario Académico |
| Fecha de Revisión: 01/10/2005 |