



INDICADORES DE PROCESOS

PROCESO	No.	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FORMULA	RESPONSABLE	DOCUMENTO FUENTE
Inventario	1	Confiabilidad de inventario	Anual	95%	Inv. Inicial + compras+donaciones - descarte -Inv. Final	CB	Reporte de inventarios
Proceso físico	2	Productividad	Mensual	90%	<u>Libros procesados</u> 5 libros diarios x No. de Bibliotecarios x días hábiles en el mes	CB	Puntos a inspeccionar en el material bibliográfico (F 8.2.4 BB 01)
Medición, análisis y mejora	3	Seguimiento a la satisfacción del usuario	Semestral	8.0	<u>Cambios realizados</u> calificación en el resultado de medición del grado de satisfacción del usuario	JD	Resultado de la Encuesta de satisfacción del usuario (F 8.2.1 JD 01, 03), Comentarios (F 7.2.1 JD 04)
Préstamo interno y externo	4	Cumplimiento en el préstamo interno y externo	Mensual	98%	<u>Préstamo de MD</u> <u>Quejas de usuario</u>	CB	Seguimiento a las quejas (F 8.2.4 JD 01)
Preinscripciones	5	Cumplimiento de acuerdo a fechas del calendario escolar	Semestral	90%	Alumnos presinscritos en fecha = Total alumnos preinscritos	CE	Reporte de alumnos preinscritos
Inscripciones	6	Cumplimiento de alumnos inscritos a programas educativos	Semestral	90%	inscritos = total de alumnos vigentes	CE	Reporte de alumnos inscritos en materias
Elaboración de Documentos escolares	7	Cumplimiento de la bitácora de trabajo	Mensual	95%	Documentos solicitados = doc. elaborados	SE	Bitácora de trabajo (F 7.5.1 SE 01)
Captura de calificaciones parciales	8	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Al término de los exámenes parciales	80%	<u>Calificaciones recibidas</u> Calificaciones capturadas en el tiempo establecido	CAP	Actas de calificación
Captura de Exámenes ordinarios	9	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Semestral	95%	Calificaciones capturadas en el tiempo establecido	CAP	Actas de calificación

COPIA NO CONTROLADA



INDICADORES DE PROCESOS

Precierre	10	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Semestral	95%	Calificaciones ordinarias en kardex	CE	Kardex de Calificaciones
Cierre de semestre	11	Cumplimiento de tiempos de acuerdo al calendario escolar	Semestral	95%	Calificaciones no ordinarias en kardex	CE	Kardex de Calificaciones
Compras	12	Satisfacción del cliente	Trimestral	9.5	calificación en el resultado de medición del grado de satisfacción	JCO	Resultado de la Encuesta de satisfacción del usuario (F 8.2.1 JD 03)
Recursos Humanos	13	Cumplimiento de Calendario de Capacitación	Mensual	90%	<u>Cursos Planeados</u> <u>Cursos Impartidos</u>	JRH	Calendario de Capacitación (F 6.2.2 JRH 02)
CIFCA	14	Tiempos de Respuesta	Mensual	85%	<u>casos reportados</u> casos solucionados en fecha	JAL	BITACORA

COPIA
NO CONTROLADA

Elaboró y Aprobó : Secretario Académico
Revisión: 03/09/2007