



INDICADORES DE PROCESOS

PROCESO	No.	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FORMULA	RESPONSABLE	DOCUMENTO FUENTE
Responsabilidad de la Dirección	1	Cumplimiento de Acuerdos	Mensual	>=90%	$\frac{\text{Acuerdos cumplidos}}{\text{Acuerdos a cumplir}}$	DI	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%	$\frac{\text{Cursos Impartidos}}{\text{Cursos programados}}$	JD	Programa de Capacitación
	3	Cumplimiento de Acciones por Mantenimiento	Mensual	>=90%	$\frac{\text{Acciones realizadas}}{\text{Acciones planeadas}}$	JD	Programa de revisiones de Mantenimiento
	4	Queja por infraestructura/ambiente	Mensual	< = 6	Número de quejas < = 6	JD	Comentario de servicio a administrativo
Sistemas Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	5	Cumplimiento del Programa de mantenimiento de Sistemas	Mensual	>=90%	$\frac{\text{Mantenimiento Realizado}}{\text{Mantenimiento programado}}$	JD	Programa de mantenimiento de Sistemas
	6	Queja por atención en el servicio	Mensual	>=90%	$\frac{\text{Número de quejas}}{\text{Numerode quejas atendidas}}$	JD	Buzón de sugerencias
Inscripción en los programas de Maestría Es eficaz si todos los indicadores cumplen su meta	7	Tiempo de elaboración constancias	Mensual	100 % (Al día laboral siguiente a partir de la fecha de solicitud)	$\frac{\text{Constacias elaboradas en tiempo}}{\text{Total de constancias entregadas}}$	JD	Bitácora
	8	Baja académica	Trimestral	7%	$\frac{\text{Total de bajas académicas}}{\text{Matricula del trimestre}}$	JD	Baja académica y SUAE
	9	Queja por atención en el servicio	Mensual	6 quejas como máximo	Número de quejas < = 6	JD	Buzón electrónicas de comenratios y sugerencias



INDICADORES DE PROCESOS

Programación de Horarios Es eficaz si los indicadores cumplen su meta	10	Grupos programados	Trimestral	90%	$\frac{\text{número de grupos programados}}{\text{número de grupos cancelados}}$	CA	Programación de Horarios
Recepción de Calificaciones Es eficaz si los indicadores cumplen su meta	11	Listas de calificaciones entregadas	Trimestral	>=90%	Total de listas de calificaciones Listas entregadas en tiempo	CA	Relación de listas de calificaciónnes entregadas
Medición, análisis y mejora	12	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
	13	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

COPIA
NO CONTROLADA

Elaboró:	Secretario de Investigación y Posgrado
Aprobó:	Secretario de Investigación y Posgrado
Fecha de Revisión:	21/09/2007