

INDICADORES DE PROCESOS

Código: D 4.1 DI 01

Revisión: 9

Página 1 de 2

Fecha: 05/06/2014

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

PROCESO	No	INDICADOR	FRECUENCIA	META	FÓRMULA	RESPONSABLE	DOCUMENTO FUENTE
Responsabilidad de la Dirección	1	Cumplimiento de Acuerdos	Mensual	>=90%	<u>Acuerdos cumplidos</u> Acuerdos a cumplir	DI	Minuta de Revisión por la Dirección
Recursos Humanos	2	Cumplimiento de Programa de Capacitación	Mensual	>=90%	<u>Cursos Impartidos</u> Cursos programados	JD	Programa de Capacitación
Servicios Generales Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	3	Cumplimiento de Acciones por Mantenimiento	Mensual	>=95%	<u>Acciones realizadas</u> Acciones planeadas	JD	Programa de Revisiones de Mantenimiento
	4	Queja por infraestructura/ambiente	Mensual	< = 3	Número de quejas < = 6	JD	Comentario de Servicio a Administrativo
Compras	5	Seguimiento a proveedores	Mensual	>=95%	<u>Peticiones</u> Peticiones Realizadas en tiempo	JD	Reporte de Seguimiento al Proveedores
Sistemas Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	6	Cumplimiento del Programa de Soporte Técnico	Mensual	>=95%	<u>Mantenimiento Realizado</u> Mantenimiento programado	JS	Programa de Mantenimiento de Sistemas
	7	Queja por atención en el servicio	Mensual	>=95%	<u>Número de quejas</u> Número de quejas atendidas	JS	Buzón de Sugerencias
	8	Programa de Mantenimiento Preventivo Salones	Semestral	>=90%	<u>Mantenimiento Realizado</u> Mantenimiento programado	JS	Programa de Mantenimiento de Salones
	9	Programa de Mantenimiento Preventivo Oficinas	Semestral	>=90%	<u>Mantenimiento Realizado</u> Mantenimiento programado	JS	Programa de Mantenimiento de Oficinas
Administración Escolar	10	Tiempo de elaboración constancias	Mensual	100 % (Al siguiente día laboral a partir de la fecha de solicitud)	<u>Constancias elaboradas en tiempo</u> Total de constancias entregadas	JD	Bitácora
Inscripción en los programas de Maestría	11	Baja académica	Trimestral	3%	<u>Total de bajas académicas</u> Matricula del trimestre	JD	Baja Académica y SUAE
	12	Cartera Vencida	Trimestral	<=3	<u>Cantidad Prorrogada</u> Vencido	CD	Sistema Tres
Programación de Horarios	13	Grupos en Punto de Equilibrio	Trimestral	90%	<u>Total Grupos</u> Grupos>=8 alumnos	JD	Grupos

INDICADORES DE PROCESOS

Código: D 4.1 DI 01

Revisión: 9

Página 2 de 2

Fecha: 05/06/2014

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

Es eficaz si los indicadores cumplen su meta	14	Grupos programados	Trimestral	> = 90%	<u>Número de grupos programados</u> Número de grupos cancelados	JD	Programación de Horarios
Recepción de Calificaciones Es eficaz si los indicadores cumplen su meta	15	Calificaciones capturadas en tiempo por parte del docente	Trimestral	>=90%	<u>Total de listas de calificaciones</u> Listas capturadas en tiempo	JD	Relación de Listas de Calificaciones capturadas
Medición, análisis y mejora	16	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
	17	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