

INDICADORES DE PROCESOS

Código: D 4.1 DI 01

Revisión: 7

Página 1 de 2

Fecha: 27/05/2013

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
Gestión de los Recursos Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	2	Cumplimiento de Programa de Capacitación	Mensual	>=90%	<u>Cursos Impartidos</u> Cursos programados	JD	Programa de Capacitación
	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
	5	Seguimiento a proveedores	Mensual	>=95%	<u>Peticiones</u> Peticiones Realizadas en tiempo	JD	Reporte de Seguimiento al Proveedores
	6	Cumplimiento del Programa de Soporte Técnico	Mensual	>=95%	<u>Mantenimiento Realizado</u> Mantenimiento programado	JS	Programa de Mantenimiento de Sistemas
Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	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
Sistemas Es eficaz si todos los indicadores se cumplen	9	Programa de Mantenimiento Preventivo Oficinas	Semestral	>=90%	<u>Mantenimiento Realizado</u> Mantenimiento programado	JS	Programa de Mantenimiento de Oficinas
Inscripción en los programas de Maestría Es eficaz si todos los indicadores cumplen su meta	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
	11	Baja académica	Trimestral	3%	<u>Total de bajas académicas</u> Matricula del trimestre	JD	Baja Académica y SUAE
	12	Queja por atención en el servicio	Mensual	>=95%	<u>Mantenimiento Realizado</u> Mantenimiento programado	JD	Buzón Electrónico de Comentarios y Sugerencias

INDICADORES DE PROCESOS

Código: D 4.1 DI 01

Revisión: 7

Página 2 de 2

Fecha: 27/05/2013

Elaboró: RD

Aprobó: Director del SGC

	13	Cartera Vencida	Trimestral	≤ 3	<u>Cantidad Prorrogada Vencido</u>	CD	Sistema Tres
Programación de Horarios Es eficaz si los indicadores cumplen su meta	14	Grupos en Punto de Equilibrio	Trimestral	90%	<u>Total Grupos Grupos ≥ 8 alumnos</u>	JD	Grupos
	15	Grupos programados	Trimestral	$\geq 90\%$	<u>Número de grupos programados</u> <u>Número de grupos cancelados</u>	JD	Programación de Horarios
Recepción de Calificaciones Es eficaz si los indicadores cumplen su meta	16	Listas de calificaciones entregadas	Trimestral	$\geq 90\%$	<u>Total de listas de calificaciones</u> <u>Listas entregadas en tiempo</u>	JD	Relación de Listas de Calificaciones Entregadas
Medición, análisis y mejora	17	Eficacia de la acción correctiva	Mensual	$\geq 90\%$	<u>Acciones eficaces</u> <u>Acciones implantadas</u>	RD	Seguimiento a las Acciones Correctivas/Preventivas F 8.5 RD 02
	18	Eficacia de la acción preventiva	Mensual	$\geq 90\%$	<u>Acciones eficaces</u> <u>Acciones implantadas</u>	RD	Seguimiento a las Acciones Correctivas/Preventivas F 8.5 RD 02