



Tablero de Control de Objetivos y Metas de Calidad

Objetivos de Efectividad y Eficiencia de los Procesos

Proceso	Objetivos	Medible	Meta	Meta alcanzada	% de la Meta Planteada	% Total del Proceso
Planeacion	Sustentar presupuestariamente más del 50% de las propuestas de proyectos presentados.	Proyectos Autorizados/Proyectos Propuestos X 100	55%	100%	100,00	97,78
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	86%	95,56	
Revision por la Dirección	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	100%	100%	100,00	100,00
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100,00	
Medicion, Análisis, y Mejora	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías y Revisión por la Dirección	Planeado/ Realizado X 100	90%	72%	79,44	95,89
	Acciones correctivas o preventivas cerradas de acuerdo a lo programado	Acciones Cerradas / Total de Acciones Contestadas	90%	100%	100,00	
	Proyecto de Mejora Implementados	Proyectos de Mejora implementados/Proyectos de Mejora propuestos X 100	90%	90%	100,00	
	Atender el 90% de los Servicios No Conformes	Servicios No Conforme Documentados/ Servicios No Conforme Atendido X 100	90%	100%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100,00	
Diseño Curricular	Desarrollo de planes y programas de asignatura	Programas diseñados / Total de programas del Plan de Estudios X 100	90%	100%	100,00	75,93
	Desarrollo de manuales de asignatura	Manuales diseñados / Total de Manuales del Plan de Estudios X 100	90%	25%	27,78	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100,00	
Atraccion de Clientes	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	90%	100%	100,00	100,00
	Difusión de la Oferta educativa en Instituciones de Educación Media Superior	Instituciones de Educación Media Superior Visitadas/ Total de Instituciones de Educación Media Superior Zona de Influencia de la	90%	100%	100,00	
	Alumnos de IEMS Informado	Alumnos de IEMS Visitados/ Total Alumnos de IEMS de la Zona Influencia de la Universidad	90%	100%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	93%	100,00	
	Cubrir la demanda de solicitantes	Prefichas entregadas/prefichas programadas X 100	80%	52%	41,44	
	Cubrir numero de aprobados	De acuerdo a la Infraestructura	35%	NA		

Evaluacion y Selecion	Aspirantes seleccionados de Entrevistas	Aspirante aceptado para el Curso Propedeutico/ Aspirantes Entrevistados X 100	90%	NA		70,72
	Aspirante a Alumno	Aspirante aceptado / Aspirantes del Curso Propedeutico X 100	90%	NA		
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	91%	100,00	
Servicios Escolares	Satisfaccion de Cliente Externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	87%	96,11	98,33
	Becas Academicas	5% de la Matricula	5%	5%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	89%	98,89	
Gestion y Evaluacion de Aprendizaje	Elevar el aprovechamiento escolar	Suma del % de aprov. Escolar individual/No. Total de estudiantes X 100	80%	90%	100,00	80,87
	Promover la permanencia de los estudiantes mediante el programa de tutoría	No. De estudiantes en riesgo académico/No. De estudiantes atendidos con tutorías X 100	90%	90%	100,00	
	Programa de actividades extracurriculares	Actividades Programadas/Actividades realizadas	90%	87%	96,67	
	Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoria	No. Alumnos que aprobaron la evidencia/ No. Estudiante que asisten asesoria X100	90%	88%	97,22	
	Evaluar el desempeño profesional de los maestros	No. De mtros competentes/No. De mtros. evaluadosX100	90%			
	Alumnos realizando Estancias	Alumnos realizadores de estancias/alumnos posibles a realizar estancias X 100	90%	82%	91,33	
	Alumnos realizando Estadías	Alumnos realizadores de estadías/alumnos posibles a realizar estadías X 100	90%	NA		
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	87%		
Vinculacion y Extencion Educativa	Incrementar los Convenios con el Sector Productivo Anualmente	% de incremento de convenios firmados	50%	11%	22,00	67,28
	Satisfaccion del cliente externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	87%	96,11	
	Asegurar las opciones para realizar las estancias	Estancias evaluadas / alumnos	100%	51%	51,00	
	Asegurar las opciones para realizar las estadías	Estadías liberadas / alumnos elegibles	100%	NA		
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	91%	100,00	
Investigacion y Posgrado	Verificación del avance del programa de proyectos de investigación	Informes mensuales y semestrales de proyectos	90%	79%	87,22	86,48
	Desarrollo del programa de posgrado	Evaluación trimestral del programa de postgrado	90%	70%	77,78	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	85%	94,44	
	Cumplimiento al programa de Mantenimiento preventivo	Mantenimiento programados vs. Mantenimiento ejecutado	90%	100%	100,00	

Mantenimiento a la Infraestructura	Evaluación de servicio	Índice de Satisfacción del cliente	90%		NA	65,93
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	88%	97,78	
Tecnología de la Información	Cumplimiento al programa de mantenimiento	Mantenimiento real / mantenimiento programado	90%	100%	100,00	98,89
	Cumplimiento de l Servicio de Soporte Técnico	Solicitudes de efectuadas vs. Solicitudes realizadas	100%	100%	100,00	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	87%	96,67	
Gestión de Recursos Humanos (Selección, Reclutamiento y Contratación)	Integración de los Expedientes del Personal	Personal con Expediente Integrado / Total del Personal de la Universidad	100%	100,00	100,00	99,26
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	88%	97,78	
	Permanencia del Personal	Relación entre el personal que ingresa / personal que renuncia X100	90%	100%	100,00	
Gestión de Recursos Humanos (Desarrollo de Competencias)	Cumplimiento al programa de capacitación	Capacitación impartida / Capacitación programada	%	100%	100,00	100,00
	Efectividad de la capacitación impartida	Evaluación trimestral de la efectividad de la capacitación del personal por parte del titulares de área	90%	NA	NA	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	90%	100,00	
Gestión de Recursos Financieros	Control contable, presupuestal y financiero	Gasto Real ejercido vs Presupuesto	\$ Menor o Igual al Presupuesto	95%	100,00	98,89
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	88%	97,78	
Adquisiciones y Control de Recursos materiales	Cumplimiento al programa de evaluación de proveedores	Proveedores programados vs. Proveedores evaluados	90%	100%	100,00	96,30
	Cumplimiento del suministro de los Materiales y Servicios solicitados	Solicitudes efectuadas vs. Solicitudes surtidas	90%	86%	95,56	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	84%	93,33	
Gestión de la Información	Mantener listas maestras actualizadas	Muestreo de documentos en sitio vs. lista maestra (Auditoría de documentos en sitio)	100%	80%	80,00	90,00
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	92%	100,00	
						89,56