



## 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 MOP1	Sustentar presupuestariamente más del 50% de las propuestas de proyectos presentados.	Proyectos Autorizados/Proyectos Propuestos X 100	55%	62%	100,00	99,44
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	89%	98,89	
Revision por la Dirección MOP2	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	100%	70%	70,00	85,00
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	91%	100,00	
Diseño Curricular COP1	Desarrollo de planes y programas de asignatura	Programas diseñados / Total de programas del Plan de Estudios X 100	90%	100%	100,00	99,26
	Desarrollo de manuales de asignatura	Manuales diseñados / Total de Manuales del Plan de Estudios X 100	90%	91%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	88%	97,78	
Atraccion de Clientes COP2	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	90%			18,89
	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%			
	Participar en Exposiciones Profesiográficas y Congresos	Eventos cubiertos	90%			
	Alumnos de IEMS Informado	Alumnos de IEMS Visitados/ Total Alumnos de IEMS de la Zona Influencia de la Universidad	90%			
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	85%	94,44	
Servicios Escolares COP3	Cubrir la demanda de solicitantes	Prefichas entregadas/prefichas programadas X 100	80%	94%	100,00	99,56
	Cubrir numero de aprobados	De acuerdo a la Infraestructura	35%		0,00	
	Aspirantes seleccionados de Entrevistas	Aspirante aceptado para el Curso Propedeutico/ Aspirantes Entrevistados X 100	90%	100%	100,00	
	Aspirante a Alumno	Aspirante aceptado / Aspirantes del Curso Propedeutico X 100	80%	88%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	88%	97,78	

	Becas Académicas	5% de la Matrícula	5%	5%	100,00	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	90%	100,00	
Gestión y Evaluación de Aprendizaje COP4	Elevar el aprovechamiento escolar	Suma del % de aprov. Escolar individual/No. Total de estudiantes X 100	80%	87%	100,00	97,01
	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%	86%	95,56	
	Programa de actividades extracurriculares	Actividades Programadas/Actividades realizadas	95%	92%	96,84	
	Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoría	No. Alumnos que aprobaron la evidencia/ No. Estudiante que asisten asesoría X100	90%	85%	94,44	
	Evaluar el desempeño profesional de los maestros	No. De mtros competentes/No. De mtros. evaluadosX100	90%	92%	100,00	
	Alumnos realizando Estancias	Alumnos realizadores de estancias/alumnos posibles a realizar estancias X 100	90%	85%	94,44	
	Alumnos realizando Estadías	Alumnos realizadores de estadías/alumnos posibles a realizar estadías X 100	90%			
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	88%	97,78	
Vinculación y Extensión Educativa COP5	Incrementar los Convenios con el Sector Productivo Anualmente	% de incremento de convenios firmados	50%	50%	100,00	97,78
	Satisfacción del cliente externo	Encuesta de Satisfacción	90%	87%	96,67	
	Asegurar las opciones para realizar las estancias	Estancias evaluadas / alumnos	100%	100%	100,00	
	Asegurar las opciones para realizar las estadías	Estadías liberadas / alumnos elegibles	100%			
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	85%	94,44	
Investigación y Posgrado COP6	Verificación del avance del programa de proyectos de investigación	Informes mensuales y semestrales de proyectos	90%		0,00	30,00
	Desarrollo del programa de posgrado	Evaluación trimestral del programa de posgrado	90%		0,00	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	81%	90,00	
Gestión del Mantenimiento a la Infraestructura SOP1	Cumplimiento al programa de Mantenimiento preventivo	Mantenimiento programados vs. Mantenimiento ejecutado	90%	97%	100,00	65,93
	Evaluación de servicio	Índice de Satisfacción del cliente	90%		0,00	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	88%	97,78	
	Integración de los Expedientes del Personal	Personal con Expediente Integrado / Total del Personal de la Universidad	100%	100,00	100,00	

Gestion de Recursos Humanos SOP2	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	89%	98,89	76,44
	Permanencia del Personal	Relacion entre el personal que Ingresa / personal que renuncia X100	90%	100%	100,00	
	Cumplimiento al programa de capacitación	Capacitación impartida / Capacitación programada	90%	75%	83,33	
	Efectividad de la capacitación impartida	Evaluación trimestral de la efectividad de la capacitación del personal por parte del titulares de área	90%	0%	0,00	
Gestion de Recursos Financieros SOP3	Control contable, presupuestal y financiero	Gasto Real ejercido vs Presupuesto Estatal	\$ Menor o Igual al Presupuesto	100%	100,00	100,00
	Control contable, presupuestal y financiero	Gasto Real ejercido vs Presupuesto Federal	\$ Menor o Igual al Presupuesto	100%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100,00	
Adquisiciones y Control de Recursos Materiales SOP4	Cumplimiento al programa de evaluación de proveedores	Proveedores programados vs. Proveedores evaluados	90%	89%	98,89	99,63
	Cumplimiento del suministro de los Servicios solicitados	Solicitudes efectuadas vs. Solicitudes surtidas	90%	99%	100,00	
	Cumplimiento del suministro de los Materiales y Bienes solicitados	Solicitudes efectuadas vs. Solicitudes surtidas	95%	100%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	91%	100,00	
Gestion de la Tecnologia de la Informacion SOP5	Cumplimiento al programa de mantenimiento	Mantenimiento real / mantenimiento programado	90%	100%	100,00	99,63
	Cumplimiento de l Servicio de Soporte Técnico	Solicitudes de efectuadas vs. Solicitudes realizadas	100%	100%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	89%	98,89	
Control de Documentos y Registros	Mantener listas maestras actualizadas	Muestreo de documentos en sitio vs. lista maestra (Auditoria de documentos en sitio)	100%	90%	90,00	95,00
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100,00	
Medicion, Analisis, y Mejora	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorias y Revision por la Direccion	Planeado/ Realizado X 100	90%	92%	100,00	96,67
	Acciones correctivas o preventivas cerradas de acuerdo a lo programado	Acciones Cerradas / Total de Acciones Contestadas	90%	85%	94,44	
	Acciones de Mejora Implementados	Acciones de Mejora implementadas/ Acciones de Mejora propuestas 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%	80%	88,89	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100,00	
						84,02