



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%	76%	100.00	99.44
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	89%	98.89	
Revision por la Dirección	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	100%	90%	90.00	95.00
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	91%	100.00	
Medicion, Analisis, y Mejora	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorias y Revision por la Direccion	Planeado/ Realizado X 100	90%	87%	96.67	96.22
	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%	76%	84.44	
	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%	89%	98.89	95.19
	Desarrollo de manuales de asignatura	Manuales diseñados / Total de Manuales del Plan de Estudios X 100	90%	78%	86.67	
	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 Universidad	90%	96%	100.00	
	Participar en Exposiciones Profesiográficas y Congresos	Eventos cubiertos	90%	100%	100.00	
	Alumnos de IEMS Informado	Alumnos de IEMS Visitados/ Total Alumnos de IEMS de la Zona Influencia de la Universidad	90%	NA		
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	92%	100.00	

Evaluacion y Selecion	Cubrir la demanda de solicitantes	Prefichas entregadas/prefichas programadas X 100	80%	24%	30.00	76.29
	Cubrir numero de aprobados	De acuerdo a la Infraestructura	35%	18%	51.43	
	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	8/0%	83%	100.00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	92%	100.00	
Servicios Escolares	Satisfaccion de Cliente Externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	0%	0.00	65.56
	Becas Academicas	5% de la Matricula	5%	100%	100.00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	87%	96.67	
Gestion y Evaluacion de Aprendizaje	Elevar el aprovechamiento escolar	Suma del % de aprov. Escolar individual/No. Total de estudiantes X 100	80%	88%	100.00	97.62
	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%	83%	92.22	
	Programa de actividades extracurriculares	Actividades Programadas/Actividades realizadas	90%	92%	100.00	
	Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoría	No. Alumnos que aprobaron la evidencia/ No. Estudiante que asisten asesoria X100	90%	83%	92.22	
	Evaluar el desempeño profesional de los maestros	No. De mtros competentes/No. De mtros. evaluadosX100	90%	94%	100.00	
	Alumnos realizando Estancias	Alumnos realizadores de estancias/alumnos posibles a realizar estancias X 100	90%	92%	100.00	
	Alumnos realizando Estadias	Alumnos realizadores de estadias/alumnos posibles a realizar estadias X 100	90%	NA	NA	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	89%	98.89	
Vinculacion y Extencion Educativa	Incrementar los Convenios con el Sector Productivo Anualmente	% de incremento de convenios firmados	50%		0.00	58.80
	Satisfaccion del cliente externo	Encuesta de Satisfaccion	90%		0.00	
	Asegurar las opciones para realizar las estancias	Estancias evaluadas / alumnos	100%	94%	94.00	
	Asegurar las opciones para realizar las estadias	Estadias liberadas / alumnos elegibles	100%	100.00	100.00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100.00	

Investigacion y Posgrado	Verificación del avance del programa de proyectos de investigación	Informes mensuales y semestrales de proyectos	90%		0.00	31.85
	Desarrollo del programa de posgrado	Evaluación trimestral del programa de postgrado	90%		0.00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	86%	95.56	
Mantenimiento a la Infraestructura	Cumplimiento al programa de Mantenimiento preventivo	Mantenimiento programados vs. Mantenimiento ejecutado	90%			30.74
	Evaluación de servicio	Índice de Satisfacción del cliente	90%	0%	0.00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	83%	92.22	
Tecnología de la Informacion	Cumplimiento al programa de mantenimiento	Mantenimiento real / mantenimiento programado	90%	83%	92.22	97.41
	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%	90%	100.00	
Gestion de Recursos Humanos (Selección, Reclutamiento y Contratacion)	Integracion de los Expedientes del Personal	Personal con Expediente Integrado / Total del Personal de la Universidad	100%	100.00	100.00	99.26
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	88%	97.78	
	Permanencia del Personal	Relacion entre el personal que ingresa / personal que renuncia X100	90%	100%	100.00	
Gestion de Recursos Humanos (Desarrollo de Competencias)	Cumplimiento al programa de capacitación	Capacitación impartida / Capacitación programada	90%	80%	88.89	93.89
	Efectividad de la capacitación impartida	Evaluación trimestral de la efectividad de la capacitación del personal por parte del titulares de area	90%		NA	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	89%	98.89	
Gestion de Recursos Financieros	Control contable, presupuestal y financiero	Gasto Real ejercido vs Presupuesto	\$ Menor o Igual al Presupuesto	83%	83.00	90.39
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	88%	97.78	
Adquisiciones y Control de Recursos materiales	Cumplimiento al programa de evaluación de proveedores	Proveedores programados vs. Proveedores evaluados	90%	86%	100.00	98.89
	Cumplimiento del suministro de los Materiales y Servicios solicitados	Solicitudes efectuadas vs. Solicitudes surtidas	90%	100%	100.00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	87%	96.67	
Gestion de la Informacion	Mantener listas maestras actualizadas	Muestreo de documentos en sitio vs. lista maestra (Auditoria de documentos en sitio)	100%	100%	100.00	100.00
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	91%	100.00	
						83.91