

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% | 79% | 100.00 | 100.00 |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 90% | 100.00 | |
| Revisión por la Dirección MOP2 | Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección | Compromisos realizados / Compromisos programado X 100 | 100% | 52% | 52.00 | 76.00 |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 94% | 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 | 98.89 |
| | Desarrollo de manuales de asignatura | Manuales diseñados / Total de Manuales del Plan de Estudios X 100 | 90% | 95% | 100.00 | |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 87% | 96.67 | |
| Atracción de Clientes COP2 | Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección | Compromisos realizados / Compromisos programado X 100 | 90% | | | 19.11 |
| | 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% | | | |
| | 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% | 86% | 95.56 | |
| Servicios Escolares COP3 | Cubrir la demanda de solicitantes | Prefichas entregadas/prefichas programadas X 100 | 80% | 94% | 100.00 | 95.12 |
| | 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% | 96% | 100.00 | |
| | Aspirante a Alumno | Aspirante aceptado / Aspirantes del Curso Propedeutico X 100 | 80% | 61% | 76.25 | |
| | Satisfaccion de Cliente Externo | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 87% | 96.67 | |

| | | | | | | |
|---|---|--|------|------|--------|--------|
| | Becas Academicas | 5% de la Matricula | 5% | 5% | 100.00 | |
| | % de Titulacion | suma del % de titulados/ no. De egresados X 100 | 50% | 94% | 100.00 | |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 88% | 97.78 | |
| Gestion y Evaluacion de Aprendizaje COP4 | Elevar el aprovechamiento escolar | Suma del % de aprov. Escolar individual/No. Total de estudiantes X 100 | 80% | 70% | 87.50 | 71.35 |
| | Promover la permanencia de los estudiantes mediante el programa de tutoria | No. De estudiantes en riesgo académico/No. De estudiantes atendidos con tutorias X 100 | 90% | 84% | 93.33 | |
| | Programa de actividades extracurriculares | Actividades Programadas/Actividades realizadas | 95% | 100% | 100.00 | |
| | Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoria | No. Alumnos que aprobaron la evidencia/ No. Estudiante que asisten asesoria X100 | 90% | 84% | 93.33 | |
| | Evaluar el desempeño profesional de los maestros | No. De mtros competentes/No. De mtros. evaluadosX100 | 90% | 85% | 100.00 | |
| | Alumnos realizando Estancias | Alumnos realizadores de estancias/alumnos posibles a realizar estancias X 100 | 90% | 0% | 0.00 | |
| | Alumnos realizando Estadias | Alumnos realizadores de estadias/alumnos posibles a realizar estadias X 100 | 90% | 0% | 0.00 | |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 87% | 96.67 | |
| Vinculacion y Extencion Educativa COP5 | Incrementar los Convenios con el Sector Productivo Anualmente | % de incremento de convenios firmados | 50% | 50% | | 19.11 |
| | Satisfaccion del cliente externo | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 87% | | |
| | Asegurar las opciones para realizar las estancias | Estancias evaluadas / alumnos | 100% | 100% | | |
| | Asegurar las opciones para realizar las estadias | Estadias liberadas / alumnos elegibles | 100% | | | |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 86% | 95.56 | |
| Investigacion y Posgrado COP6 | Verificación del avance del programa de proyectos de investigación | Informes mensuales y semestrales de proyectos | 90% | | 0.00 | 32.59 |
| | Desarrollo del programa de posgrado | Evaluación trimestral del programa de postgrado | 90% | | 0.00 | |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 88% | 97.78 | |
| Gestion del Mantenimiento a la Infraestructura SOP1 | Cumplimiento al programa de Mantenimiento preventivo | Mantenimiento programados vs. Mantenimiento ejecutado | 90% | 100% | 100.00 | 100.00 |
| | Evaluación de servicio | Índice de Satisfacción del cliente | 90% | 90% | 100.00 | |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 90% | 100.00 | |

| | | | | | | |
|--|---|---|---------------------------------|--------|--------|--------|
| Gestion de Recursos Humanos SOP2 | Integracion de los Expedientes del Personal | Personal con Expediente Integrado / Total del Personal de la Universidad | 100% | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 92% | 100.00 | |
| | Permanencia del Personal | Relacion entre el personal que ingresa / personal que renuncia X100 | 90% | 98% | 100.00 | |
| | Cumplimiento al programa de capacitación | Capacitación impartida / Capacitación programada | 90% | 100% | 100.00 | |
| | Efectividad de la capacitación impartida | Evaluación trimestral de la efectividad de la capacitación del personal por parte del titulares de area | 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 | 77% | 100.00 | 100.00 |
| | Control contable, presupuestal y financiero | Gasto Real ejercido vs Presupuesto Federal | \$ Menor o Igual al Presupuesto | 106% | 100.00 | |
| | Satisfaccion de Cliente Interno | Encuesta de Satisfaccion | 90% | 92% | 100.00 | |
| Adquisiciones y Control de Recursos Materiales SOP4 | Cumplimiento al programa de evaluación de proveedores | Proveedores programados vs. Proveedores evaluados | 90% | 90% | 100.00 | 100.00 |
| | 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% | 94% | 100.00 | |
| Gestion de la Tecnologia de la Informacion SOP5 | Cumplimiento al programa de mantenimiento | Mantenimiento real / mantenimiento programado | 90% | 100% | 100.00 | 100.00 |
| | 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% | 92% | 100.00 | |
| 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% | 95% | 100.00 | |
| Medicion, Analisis, y Mejora | Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías y Revision por la Direccion | Planeado/ Realizado X 100 | 90% | 100% | 100.00 | 97.78 |
| | Acciones correctivas o preventivas cerradas de acuerdo a lo programado | Acciones Cerradas / Total de Acciones Contestadas | 90% | 90% | 100.00 | |
| | 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% | 95% | 100.00 | |

80.33