

Objetivos de Efectividad y Eficiencia de los Procesos

Proceso	Objetivos	Medible	Meta	Meta alcanzada	% de la Meta Planteada	Indice de Variacion porcentual con respecto a la meta	% Total del Proceso
Planeacion	Dar atencion presupuestaria a mas del 50% de proyectos propuestos	Proyectos Autorizados/Proyectos Propuestos X 100	55%	20%	36.36	63.64	79.70
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	78%	86.67	13.33	
Revision por la Dirección	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	100%	0	0	100	90.00
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	81%	90.00	10.00	
Medicion, Analisis, y Mejora	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorias y Revision por la Direccion	Planeado/ Realizado X 100	90%	89%	98.89	1.11	76.59
	Acciones correctivas o preventivas cerradas de acuerdo a lo programado	Acciones Cerradas / Total de Acciones Contestadas	90%	100%	100	0	
	Cumplimiento de la Implementacion del Proyecto de Mejora	Acciones de Mejora implementadas/Acciones de Mejora programadasX 100	90%	12%	13	87	
	Atender el 90% de los Servicios No Conformes	Servicios No Conforme Documentados/ Servicios No Conforme Atendido X 100	90%	0%	0	100	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	85%	94.44	5.56	
Diseño Curricular	Desarrollo de planes y programas de asignatura	Programas diseñados / Total de programas del Plan de Estudios X 100	90%	44%	49.22	50.78	51.96
	Desarrollo de manuales de asignatura	Manuales diseñados / Total de Manuales del Plan de Estudios X 100	90%	15%	16.67	83.33	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	81%	90.00	10.00	
Atraccion de Clientes	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	90%	0	0	100	92.22
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	83%	92.22	7.78	

Evaluacion y Selecion	Cubrir la demanda de solicitantes	Prefichas entregadas/prefichas programadas X 100	90%	71%	79.41	20.59	52.77
	Cubrir numero de aprobados	Aprobados /Sustentantes X 100	43%	100%	100%	100%	
	Aspirantes seleccionados de Entrevistas	Aspirante aceptado para el Curso Propedeutico/ Aspirantes Entrevistados X 100	90%	0	0	100	
	Aspirante a Alumno	Aspirante aceptado / Aspirantes del Curso Propedeutico X 100	90%	87%	96.78	3.22	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	78%	86.67	13.33	
Servicios Escolares	Satisfaccion de Cliente Externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	77%	85.26	14.74	89.29
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	84%	93.33	6.67	
Gestion y Evaluacion de Aprendizaje	Elevar el aprovechamiento escolar	Suma del % de aprov. Escolar individual/No. Total de estudiantes X 100	90%	84%	93.33	6.67	70.12
	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%	86%	95.56	4.44	
	Programa de actividades extracurriculares	Actividades Programadas/Actividades realizadas	90%	100%	100.00	0.00	
	Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoria	No. Alumnos que aprobaron la evidencia/ No. Estudiante que asisten asesoria X100	90%	95%	100.00	0.00	
	Aplicar el programa de act. Extracurriculares	Actividades Programadas/Actividades realizadas X 100	90%	100%	0.00	100.00	
	Evaluar el desempeño profesional de los maestros	No. De mtros competentes/No. De mtros. evaluadosX100	90%	92%	0.00	100.00	
	Satisfaccion de Cliente Externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	74.85	83.17	16.83	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	80%	88.89	11.11	
Vinculacion y Extencion Educativa	Incrementar los Convenios con el Sector Productivo Anualmente monitoreo Trimestral	% de incremento de convenios firmados	100%	100	100.00	0.00	97.50
	Satisfaccion del cliente externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	90	100.00	0.00	
	Asegurar las opciones para realizar las estancias	Estancias evaluadas / alumnos	100%	100	100	0	
	Asegurar las opciones para realizar las estadias	Estadias liberadas / alumnos elegibles	100%	0	0	100	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	81%	90.00	10.00	

Investigación y Posgrado	Verificación del avance del programa de proyectos de investigación	Informes mensuales y semestrales de proyectos	80%	67%	83.34	16.66	76.39
	Desarrollo del programa de posgrado	Evaluación trimestral del programa de postgrado	80%	50%	62.50	37.50	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	75%	83.33	16.67	
Mantenimiento a la Infraestructura	Cumplimiento al programa de Mantenimiento preventivo	Mantenimiento programados vs. Mantenimiento ejecutado	90%	90%	100.00	0.00	61.48
	Evaluación de servicio	Índice de Satisfacción del cliente	90%	0	0	100	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	76%	84.44	15.56	
Tecnología de la Información	Cumplimiento al programa de mantenimiento	Mantenimiento real / mantenimiento programad	90%	0	0	100	28.52
	Efectividad de los cursos impartidos	Evaluación trimestral de la efectividad de la capacitación del personal por parte de titulares de área	80%	0	0	100	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	77%	85.56	14.44	
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%	97.98	97.98	2.02	92.31
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	75%	78.95	21.05	
	Permanencia del Personal	Relación entre el personal que ingresa / personal que renuncia X100	95%	95%	100.00	0.00	
Gestión de Recursos Humanos (Desarrollo de Competencias)	Cumplimiento al programa de capacitación	Capacitación impartida / Capacitación programada	90%	0	0	100	29.26
	Efectividad de la capacitación impartida	Evaluación trimestral de la efectividad de la capacitación del personal por parte del titulares de área	90%	0	0	100	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	79%	87.78	12.22	
Gestión de Recursos Financieros	Control contable, presupuestal y financiero	Gasto Real ejercido vs Presupuesto	\$ Menor o Igual al Presupuesto	99%	99.00	1.00	91.72
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	76%	84.44	15.56	
Adquisiciones y Control de Recursos materiales	Cumplimiento al programa de evaluación de proveedores	Proveedores programados vs. Proveedores evaluados	90%	75%	83.33	16.67	84.44
	Paro de prestación de servicios por falta de Materiales, insumos y contratación de servicios	Solicitudes efectuadas vs. Solicitudes surtidas	0 paros	0	0	100	
	Satisfacción de Cliente Interno	Encuesta de Satisfacción	90%	77%	85.56	14.44	

Gestion de la Informacion	Mantener listas maestras actualizadas	Muestreo de documentos en sitio vs. lista maestra (Auditoria de documentos en sitio)	100%	80%	80	20	87.78
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	86%	95.56	4.44	
							73.65