



## 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%	50%	100,00	96,67
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	84%	93,33	
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	93,89
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	88%	97,78	
Medicion, Analisis, y Mejora	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorias y Revision por la Direccion	Planeado/ Realizado X 100	90%	100%	100,00	75,56
	Acciones correctivas o preventivas cerradas de acuerdo a lo programado	Acciones Cerradas / Total de Acciones Contestadas	90%	64%	71,11	
	Proyecto de Mejora Implementados	Proyectos de Mejora Implementados/Proyectos de Mejora propuestos X 100	90%	6%	6,67	
	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	74,07
	Desarrollo de manuales de asignatura	Manuales diseñados / Total de Manuales del Plan de Estudios X 100	90%	23%	25,56	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	87%	96,67	
Atraccion de Clientes	Cumplimiento de los compromisos resultado de la revisión por la Dirección	Compromisos realizados / Compromisos programado X 100	90%	100%	100,00	83,75
	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%	53%	58,89	
	Alumnos de IEMS Informado	Alumnos de IEMS Visitados/ Total Alumnos de IEMS de la Zona Influencia de la Universidad	90%	74%	81,67	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	85%	94,44	
	Cubrir la demanda de solicitantes	Prefichas entregadas/prefichas programadas X 100	80%	29%	23,20	
	Cubrir numero de aprobados	De acuerdo a la Infraestructura	35%	25%	100,00	

Evaluacion y Selecion	Aspirantes seleccionados de Entrevistas	Aspirante aceptado para el Curso Propedeutico/ Aspirantes Entrevistados X 100	90%	94%	100,00	84,64
	Aspirante a Alumno	Aspirante aceptado / Aspirantes del Curso Propedeutico X 100	90%	77%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	91%	100,00	
Servicios Escolares	Satisfaccion de Cliente Externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	77%	85,56	74,99
	Becas Academicas	5% de la Matricula	5%	3%	57,20	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	74%	82,22	
Gestlon y Evaluacion de Aprendizaje	Elevar el aprovechamiento escolar	Suma del % de aprov. Escolar individual/No. Total de estudiantes X 100	80%	80%	100,00	98,15
	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%	100,00	
	Programa de actividades extracurriculares	Actividades Programadas/Actividades realizadas	90%	100%	100,00	
	Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoría	No. Alumnos que aprobaron la evidencia/ No. Estudiante que asisten asesoría X100	90%	84%	93,33	
	Evaluar el desempeño profesional de los maestros	No. De mtros competentes/No. De mtros. evaluadosX100	90%	91%	100,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	86%	95,56	
Vinculacion y Extencion Educativa	Incrementar los Convenios con el Sector Productivo Anualmente	% de incremento de convenios firmados	100%	100%	100,00	100,00
	Satisfaccion del cliente externo	Encuesta de Satisfaccion	90%	94%	100,00	
	Asegurar las opciones para realizar las estancias	Estancias evaluadas / alumnos	100%	NA	NA	
	Asegurar las opciones para realizar las estadias	Estadias liberadas / alumnos elegibles	100%	NA	NA	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	83%	92,22	
Investigacion y Posgrado	Verificación del avance del programa de proyectos de investigación	Informes mensuales y semestrales de proyectos	90%	63%	100,00	91,11
	Desarrollo del programa de posgrado	Evaluación trimestral del programa de postgrado	90%	80%	88,89	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	76%	84,44	
Mantenimiento a la Infraestructura	Cumplimiento al programa de Mantenimiento preventivo	Mantenimiento programados vs. Mantenimiento ejecutado	90%	90%	100,00	94,44
	Evaluación de servicio	Índice de Satisfacción del cliente	90%	NA	NA	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	80%	88,89	

Tecnología de la Informacion	Cumplimiento al programa de mantenimiento	Mantenimiento real / mantenimimient programado	90%	100%	100,00	95,56
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	82%	91,11	
Gestion de Recursos Hum anos (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	97,78
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	84%	93,33	
	Permanencia del Personal	Relacion entre el personal que ingresa / personal que renuncia X100	95%	100%	100,00	
Gestion de Recursos Hum anos (Desarrollo de Competencias)	Cumplimiento al programa de capacitación	Capacitación impartida / Capacitación programada	90%		0,00	31,11
	Efectividad de la capacitación impartida	Evaluación trimestral de la efectividad de la capacitación del personal por parte del titulares de area	90%		0,00	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	84%	93,33	
Gestion de Recursos Financieros	Control contable, presupuestal y financiero	Gasto Real ejercido vs Presupuesto	\$ Menor o Igual al Presupuesto	109%	100,00	94,44
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	80%	88,89	
Adquisiciones y Control de Recursos materiales	Cumplimiento al programa de evaluación de proveedores	Proveedores programados vs. Proveedores evaluados	90%	86%	95,56	93,33
	Cumplimiento del suministro de los Materiales y Servicios solicitados	Solicitudes efectuadas vs. Solicitudes surtidas	90%	83%	92,22	
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	83%	92,22	
Gestion de la Informacion	Mantener listas maestras actualizadas	Muestreo de documentos en sitio vs. lista maestra (Auditoria de documentos en sitio)	100%	100%	100	100,00
	Satisfaccion de Cliente Interno	Encuesta de Satisfaccion	90%	90%	100,00	
						<b>87,03</b>