

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
I Relacionados con el cliente (Clave)						
MANCAL Sección 5.5.3	Comunicación interna/externa	Asegurar la efectiva comunicación interna ascendente y descendente, y la externa	a) Cero no conformidades en auditorías internas relacionadas a la sección 5.5.3	=Numero de no conformidades en auditorias internas	Rectoría	Base de datos de acciones correctivas ISO-F-14
			c) Cero quejas de cliente relacionadas con la comunicación	= Cero quejas de cliente relacionadas a la comunicacion	Rectoría	ACA-F-2 Base de datos de quejas de clientes (SOC)
PC-01	Difusión y captación de estudiantes	Informar a los aspirantes de nuevo ingreso sobre los programas de la UTCh Sur	a) 100% de visitas a instituciones de educación medio superior del área de influencia seleccionadas (PIDE).	=número de visita programadas/ visitas realizadas	Coordinador de extensión universitaria	Resultados del SOC
			b) 100% de Incersiones de prensa en medios masivos de comunicación (PIDE)	número de incersiones de prensa programadas/ publicadas	Coordinador de extensión universitaria	Resultados del SOC
PC-02	Inscripción y reinscripción	Coordinar las actividades relacionadas con los procesos de Inscripción de nuevos alumnos y reinscripción	100% de alumnos inscritos	total de alumnos aceptados/total de alumnos inscritos	Director Academico	Lista de aspirantes aceptados ACA-F-12 y Lista de alumnos inscritos ACA-F-17
			100% de alumnos reinscritos	total de alumnos programados a reinscribirse/total de alumnos reinscritos	Director Academico	Base de datos de alumnos reinscritos ACA-F-19 y Lista de alumnos reinscritos ACA-F- 20
MANCAL	Facturación y Cobranza	Garantizar que el estudiante que requiera factura la obtenga en tiempo y forma.	Cero quejas de cliente relacionadas con la facturación.	= Cero quejas de cliente relacionada con la facturación.	Directora de administración y Finanzas	ACA-F-2

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
MP-05	Control de cambios en proceso	Asegurar que los cambios en el proceso se den en tiempo y forma y que el SGC se mantenga íntegro ante los cambios, se mejore y se garantice la calidad de nuestras operaciones.	100% de los cambios implementados en tiempo	= Total de cambios implementados en tiempo / total de cambios planeados	Director Academico	Matriz de control de cambios en el proceso ACA-F-46.
			Cero quejas de cliente	= No. de quejas de clientes ocasionadas por los cambios en el proceso/No. de quejas de clientes resueltas	Director Academico	Resultados del SOC
MP-18	Diseño en el sistema de planeación y evaluación	Asegurar la calidad de los procesos educativos en concordancia con el diseño curricular del programa educativo y lo establecido en la hoja de asignatura para el periodo cuatrimestral.	100% de Asignaturas vs. sistema de planeación y evaluación	total de asignaturas/ total de asignaturas vs. sistema de planeación y evaluación	Director Academico	Base de Datos de Sistemas de Planeación y Evaluación ACA-F-55
MP-03	Enseñanza/ Aprendizaje	Garantizar que el estudiante (Cliente) adquiera las competencias de acuerdo a las definidas por el modelo educativo de las universidades tecnologicas (Planes y programas de estudio)	Que se cumplan al 100% los programas de estudio de cada materia	unidades de aprendizaje programadas/ unidades.... Vistas	Director Academico	ACA-F-30 Concentrado de calificaciones, inasistencias y examen programatico
PC-05	Tutorías	Detectar vulnerabilidades en el estudiante a fin de disminuir la deserción escolar y aumentar la tasa de aprobación	tasa de aprobación	alumnos inscritos-bajas por reprobación/ alumnos inscritos	Director Academico	resultados del SOC
			Matricula	matricula proyectada/matricula captada	Director Academico	Resultados del SOC

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
MP-15	Estadía	Complementar la formación académica del estudiante, a través de la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el sector productivo y de servicios.	a) 100% de colocación de alumnos en estadía en empresas u organismos.	=total de alumnos inscritos en periodo de estadía/ alumnos colocados con carta de compromiso	Directora de Vinculación	VIN-F-7 Base de datos de estadía
PC-06	Visitas y conferencias	Complementar la enseñanza teorica al conocer un proceso específico que este relacionado con el contenido de las asignaturas que se esten cursando	a) 100% de la realización de visitas y conferencias.	=total de visitas y conferencias solicitadas / realizadas.	Directora de Vinculación	PGR-VIN-01 Programa de visitas y conferencias.
MP-04	Planeación de arranque de nuevos proyectos académicos	Garantizar Implementar totalmente el proceso de planeación de nuevos proyectos académicos para cumplir las fechas establecidas por la Rectoría	100% de los requisitos	requisitos necesarios/requisitos realizados	Director Académico	Matriz de planeación de arranque de nuevos proyectos ACA-F-56

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
MP-21	Mantenimiento de Infraestructura	Prevenir deterioros en las instalaciones y equipos que conforman la infraestructura a fin de garantizar un ambiente apropiado de trabajo.	a) 100% del cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	b) = No. De actividades de mantenimiento realizadas/No. De actividades de mantenimiento programadas	Subdirector de Planeación y Evaluación	Programas de mantenimiento Preventivo PGR-PE-1,2,3,4
			b) Que el 100% de las fallas reportadas de los vehículos sean corregidas en tiempo y forma.	= No. de fallas corregidas / Total de fallas reportadas	Subdirector Planeación y Evaluación	Ordenes de servicio PE-F-1
			c) Que el 100% de las fallas reportadas de los laboratorios sean corregidas en tiempo y forma.	= No. de fallas corregidas / Total de fallas reportadas	Subdirector Planeación y Evaluación	Ordenes de servicio PE-F-1
			d) Que el 100% de las fallas reportadas de los edificios sean corregidas en tiempo y forma.	= No. de fallas corregidas / Total de fallas reportadas	Subdirector Planeación y Evaluación	Ordenes de servicio PE-F-1
			e) Que el 100% de las fallas reportadas de computo sean corregidas en tiempo y forma.	= No. de fallas corregidas / Total de fallas reportadas	Subdirector Planeación y Evaluación	Ordenes de servicio PE-F-1
DAF-01	Compras , evaluación y selección de proveedores	Garantizar que los productos que sean comprados a proveedores aprobados y lleguen en tiempo y forma.	100% del cumplimiento de las ordenes de compra.	No. Ordenes de compras solicitadas cumplidas/ No.Ordenes de compras solicitadas	Directora de administración y Finanzas	Fuente de de información de ordenes de compras emitidas.
MP-06	Asignación de horarios y aulas	Asegurar la distribución del personal docente, así como de los recursos técnicos de cada programa educativo.	Que el 100% de los grupos tengan asignadas aulas.	No. Grupos asignados/No. de grupos totales	Director Academico	Formato de Estructura académica ACA F-5

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
MP-07	Titulación	Establecer los lineamientos para la realización de los tramites de titulación de los alumnos.	Que el 100% de los alumnos que concluyen la totalidad del programa educativo para TSU y termine sus estadías logren realizar los tramites de titulación.	No. De alumnos titulados/.No. de alumnos que completan de forma aprobatoria la totalidad del programa educativo TSU y estadias	Director Académico	ACA-F-37 Requisitos de titulación, ACA-F-48 Contenido del expediente de titulación
PC-03	Becas Manutención	Coordinar las actividades relacionadas con la solicitud y el acceso a becas Manutención	Que el 100% de los expedientes con los requisitos y los tramites para acceder a beca Manutención Sesten bien correctamente elaborados.	Base de datos PRONABES Relación de alumnos en el programa Naciona de Becas para la Educación Superior MANUTENCIÓN-Chihuahua	Director Académico	Resultados del SOC
PC-04	Becas Académicas	Asegurar que se cumplan en tiempo, forma y de manera consistente los requisitos del cliente relativos a la solicitud de la beca académica, así como el proceso de asignación de ellas.	Asignacion de 100% de becas disponibles.	No. De becas solicitadas cumplidadas/ becas asignadas	Director Académico	Resultados del SOC
ACA-01	Control de producto no conforme	Mantener en control el producto identificado como no conforme a fin de prevenir su entrega al cliente de manera no intencionada	Cero rechazos recurrentes en procesos	= Rechazos recurrentes por producto no conforme	Director Académico	ACA-F-57 Base de datos de producto no conforme
MP-10	Quejas de cliente	Que toda queja de cliente sea investigada y resuelta para garantizar que el problema no vuelva a ocurrir y reducir el grado de insatisfaccion del cliente.	Reducir o eliminar las quejas de cliente	= No. de quejas de cliente	Director Académico	ACA-F-2 Base de datos de quejas de cliente

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
MP-11	Medición de satisfacción de clientes	Incrementar la satisfacción del cliente.	Al menos 90% de satisfacción de clientes	= % de satisfacción del cliente	Director Académico/ Subdirección de Planeación	Resultados del SOC
PE-02	Tecnologías de la información	Que se realicen los respaldos en tiempo y forma de la información del SGC y de los procesos administrativos	100% de información del control de documentos respaldada una vez al mes.	=N.o de respaldos realizados/ programados	Subdirección de Planeación y Evaluación	PE-F-6 Mantenimiento Preventivo (equipo de cómputo)
			100% cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo para equipo de computo	=No. De acciones realizadas/ acciones programadas.		PE-F-6 Mantenimiento Preventivo (equipo de cómputo)
II	Apoyo					
ISO-01	Control de documentos	Que los documentos utilizados por el personal para la toma de decisiones esten disponibles y sean los apropiados.	Cero problemas en los documentos del SGC	= No. de No conformidades en auditorias internas relacionadas al control de documentos	Representante de la Rectoría	Base de datos de RAC ISO-F-14
ISO-02	Control de registros	Que los registros generados por el SGC sean legibles y accesibles en el momento que se requieran para su análisis o su uso.	Cero problemas en los registros del SGC	= No. de No conformidades en auditorías internas relacionadas al control de registros	Representante de la Rectoría	Base de datos de RAC ISO-F-14
Manual de la Calidad MANCAL Sección 6.1	Asignación de recursos	Asegurar que los recursos sea asignados en función de los objetivos estratégicos o prioridades en procesos.	95% de cumplimiento al presupuesto	Total del recurso propio anual ejercido/del recurso presupuestado.	Director de Administración y Finanzas	Resultados del SOC

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
RHU-01	Recursos Humanos	Que el personal sea competente en educación, conocimientos, habilidades y experiencias para que realice sus responsabilidades exitosamente	a) Cumplir al 100% el programa de capacitación	a) = No. De cursos cumplidos / No. De cursos programados.	Coordinador de Recursos Humanos	Resultados del SOC
MP-12	Validación de competencias docentes	Garantizar que el personal docente adquiere, integra y desarrolla las habilidades necesarias para asegurar la calidad de los servicios educativos para el cliente.	100% de docentes capacitados	docentes programados/docentes capacitados	Director Académico	PGR- RHU-2 Programa de capacitación docente
VIN-01	Procedimiento de Seguimiento a Egresados	Obtener información válida, confiable y oportuna sobre el proceso de ubicación laboral de los egresados y su trayectoria, a fin de conocer el desempeño de los mismos.	Dar seguimiento al 100% de los egresados de la Universidad, tanto en TSU como en Ingeniería.	Total de alumnos a los que se dio seguimiento/Total de alumnos egresados.	Director de Vinculación	MP-15
III	Mantenimiento y mejora del SGC					
ISO-04	Auditorías internas	Revisar el SGC a fin de encontrar áreas de mejora para mantenerlo y mejorarlo.	a) Cumplir al 100% el programa de auditorías internas	a) = No. de procesos auditados (incluye requisitos aplicables) / No. de procesos programados	Auditor Líder	Programa de auditorías internas PGR-ISO-01
			b) Cero No conformidades en auditorías relacionadas al proceso de Auditorías internas (RAC)	b) = No. de RAC por auditorías internas	Auditor Líder	Base de datos de RAC ISO-F-14

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC (Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
ISO-05	Acciones correctivas/preventivas	Asegurar que en cualquier problema real o potencial sean analizadas sus causas se generen acciones correctivas / preventivas para prevenir recurrencia u ocurrencia según aplique.	a) Que en toda No Conformidad (RAC) detectada en auditorías internas sea analizada correctamente y cerrada en tiempo. (No Vencidas)	a) = No. de RAC cerrados en tiempo / No. de RAC correspondiente al periodo	Auditor Líder	Base de datos de RAC ISO-F-14
			b) Que en toda No Conformidad (RAC) generados internamente (No auditorías) sean analizadas correctamente y cerrada en tiempo.(No Vencidas)	b) = No. de RAC cerrados en tiempo / No. de RAC correspondiente al periodo	Auditor Líder	Base de datos de RAC ISO-F-14
			c) Que toda acción correctiva requerida en el proceso de Revisiones por la Rectoría sean implementadas y cerradas en tiempo (No Vencidas)	c) = No. de acciones correctivas cerrados en tiempo / No. de Acciones correctivas correspondiente al periodo	Auditor Líder	Plan de acción de revisiones por rectoría REC-F-3
			d) Que toda acción correctiva requerida en el proceso SOC sean implementadas y cerradas en tiempo (No Vencidas)	d) = No. de acciones correctivas cerrados en tiempo / No. de Acciones correctivas correspondiente al periodo	Auditor Líder	Plan de acción general SOC REC-F-7
			e) Que toda acción correctiva generada en quejas de cliente sean implementadas y cerradas en tiempo (No Vencidas)	g) = No. de acciones correctivas / cerrados en tiempo / No. de Acciones correctivas correspondiente al periodo	Auditor Líder	Base de datos de quejas de clientes ACA-F-2
			f) Que toda acción preventiva generada en el SGC (RAP) sean implementadas y cerradas en tiempo (No Vencidas)	e) = No. de acciones preventivas cerrados en tiempo / No. de Acciones preventivas correspondiente al periodo	Auditor Líder	Base de datos de RAP ISO-F-15
			g) Que toda acción preventiva generada en las encuestas de ambiente laboral sean implementadas y cerradas en tiempo (No Vencidas)	f) = No. de acciones preventivas cerrados en tiempo / No. de Acciones preventivas correspondiente al periodo	Auditor Líder	Plan de acción de encuestas de Ambiente Laboral RHU-F-28 y RHU-F-29
			h) Que toda acción preventiva generada en la medición de satisfacción de cliente sean implementadas y cerradas en tiempo (No Vencidas)	g) = No. de acciones correctivas / preventivas cerrados en tiempo / No. de Acciones correctivas / preventivas correspondiente al periodo	Auditor Líder	Plan de acción de Satisfacción de clientes ACA-F-53 y ACA-F-54

INDICADORES DE LOS PROCESOS DEL SGC

(Para medir efectividad)

Aprobado por: Representante de Rectoría:

CÓDIGO DE DOCUM.	PROCESOS DEL SGC ISO 9001:2008	OBJETIVO DEL PROCESO	META	INDICADOR (FORMULA)	RESPONSABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
MP-20	Revisiones por la Rectoría	Que el sistema de SGC se evalúe para conocer la efectividad de sus procesos y tomar acciones para mejorarlos.	a) Cumplir al 100% el programa de Revisiones por la Rectoría en tiempo y forma	a) = No. de juntas realizadas / No. de juntas programadas	Rectora	Programa de Revisiones por la dirección PGR-REC-1
			b) Cero No conformidades en auditorías relacionadas al proceso de Revisiones por la Rectoría (RAC)	b) = No. de RAC por auditorías internas	Representante de Rectoría	Base de datos de RAC ISO-F-14

NOTA: Cuando en la columna de **Fuente de información** aparece "**indicadores SOC**" significa que estos indicadores se administran gerencialmente bajo la metodología SOC (ver documento **REC-F-4**)