

Procesos y procedimientos	Indicadores	Metodología para determinarlos
Seguimiento, evaluación y retroalimentación:	Eficiencia Terminal	$\% ET = \left(\frac{\text{No. del total de egresados}}{\text{Matrícula de 1er. Semestre de 6 semestres atrás}} \right) \times 100$
PPV-8.2.4-01 Seguimiento académico	Aprovechamiento	$Apv = \frac{\left[\sum \text{del valor de cada una de las calificaciones registradas} \right]}{\text{No. total de calificaciones registradas}}$
PPVE-8.2.4-01 Evaluación del aprendizaje	Permanencia	$\% Pe = \left(\frac{\text{No. de alumnos reinscritos en el período B}}{\text{No. de alumnos inscritos y egresados reinscritos en el período A} + \text{No. de alumnos en el período A}} \right) \times 100$ A = primer período, ejemplo: 2005-01 B = siguiente período, ejemplo: 2005-02
PNC-8.3-01 Servicio no conforme	Aprobación (4)	$\% Apb = \left(\frac{\text{No. de calificaciones aprobatorias registradas}}{\text{No. total de calificaciones registradas}} \right) \times 100$ 4 cálculos: por Grupo, por Asignatura, por Plantel o Centro y por Profesor.
PPS-8.2.4-01 Estímulo al desempeño docente	Reporte de no conformidad	Verificación de la efectividad de las acciones tomadas. Tiempo de respuesta (comparativo entre las fechas de: elaboración del reporte, implantación y verificación).
PAI-8.2.2-01 Desarrollo de		

Procesos y procedimientos	Indicadores	Metodología para determinarlos	
auditorías internas	Estímulos al desempeño del personal	Resultados de la evaluación al desempeño docente y evaluación del personal administrativo.	
	Reporte de auditorías internas	Resultados de las auditorías (oportunidades de mejora, observaciones, acciones correctivas, acciones preventivas). Verificación de la efectividad de las acciones tomadas.	
Prestación del servicio: PSC-7.2.2-01 Inscripción, reinscripción y certificación Enseñanza-aprendizaje: PSP-7.2.1-01 Actividades paraescolares PSAO-7.2.3-0.1 Orientación educativa	Población estudiantil Reporte de calificaciones Hojas de control estadístico Informe mensual	Autorización de inscripción, solicitud de reinscripción, lista de alumnos activos del periodo, historial académico del alumno, certificado de terminación de estudios, kardex del alumno. Cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención a clientes y de los plazos para la entrega de documentación. Cédula de inscripción, participación en actividades deportivas, culturales, de acción social y cívica. Ficha psicopedagógica, cédula de registro por grupo, academias por grupo, programa de trabajo por semestre.	
Mejora continua: PG-5.6.1-01 Revisión por la Dirección PCVA-8.5.2-01 Acciones Correctivas PPVA-8.5.3-01 Acciones Preventivas	Reporte de mejora continua	Reporte de verificación de la efectividad de las acciones de mejora propuestas en círculos de calidad, reuniones de trabajo y auditorías.	
	Minutas de la revisión gerencial	Revisión de resultados y propuestas a implementar para la mejora continua.	
	Seguimiento de las acciones correctivas y preventivas	Reporte de la verificación de la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.	

Procesos y procedimientos	Indicadores	Metodología para determinarlos	
Gestión, provisión y control de los recursos: PAA-6.1.3-01 Control de Inventario y Resguardo de Bienes Muebles PACA-6.1.3-01 Resguardo y Distribución de Artículos de Almacén PAP-6.2.1-02 Control de Asistencia de Personal Administrativo, Servicios y de Confianza PA-6.2.2-01 Capacitación al Personal Administrativo PAO-6.3.1-01 Conservación y Mantenimiento de Edificios e Instalaciones PAC-7.4.1-01 Reposición de Fondo Revolvente PAC-7.4.1-02 Adquisición de Bienes PAC-7.4.1-03 Control Presupuestal	Resultados del Inventario	Comparativo entre el inventario escrito y el real (físico).	
	Entradas y salidas de almacén	Solicitud de salida de almacén, nota de entrada, salida de almacén procesada, registro de órdenes de compra, recibo de equipo y/o mobiliario.	
	Tarjeta de control de asistencia	Revisión de tarjetas para el control de asistencias.	
	Reporte de seguimiento del personal asistente a los cursos	El jefe del personal capacitado evalúa la aplicación de los conocimientos adquiridos y los beneficios de la capacitación, tres meses después de que finalizó.	
	Reporte de servicio o mantenimiento	Recepción y/o visto bueno de los trabajos realizados (FAO-6.3.1-03)	
	Reporte de medición y seguimiento del proceso	Determinación del tiempo de respuesta a las solicitudes de servicio (FAO-6.3.1-06)	
	Reporte de medición y seguimiento del servicio	Comparativo entre solicitudes recibidas y solicitudes atendidas (FAO-6.3.1-07)	
	Reposición del fondo revolvente	Tiempo que tarda el trámite.	
	Seguimiento de solicitud de compra	Tiempo que tarda el trámite. Registro de quejas de servicios y/o compras	
	La disponibilidad presupuestal	Solicitud de compra, solicitud de servicios especiales, orden de compra.	

Procesos y procedimientos	Indicadores	Metodología para determinarlos
		Tiempo que tarda el trámite.
	Emisión anual del proyecto de presupuesto de ingresos y egresos	Tiempo de preparación y entrega de los formatos presupuestales, envío de disponibilidad presupuestal. Comparativo entre el presupuesto proyectado y el ejercido.
Planeación del servicio: PFP-6.1.1-01 Integración y Presentación del Proyecto Presupuestal. PAP-6.2.1-01 Selección y Contratación de Personal Administrativo, Servicios y de Confianza. PPA-6.2.2-01 Curso para Profesores PPA-7.1.2-02 Academias PPA-7.1.2-01 Planeación Didáctica PPAD-7.5.1-01 Coordinación de Centros de Educación Media Superior	Reporte de evaluación del personal de nuevo ingreso	Evaluación del desempeño del personal durante los primeros 30 días de trabajo.
	Registro de cursos para profesores	Porcentaje de profesores capacitados = Total de profesores convocados / asistencia a los cursos (FPA-6.2.2-02)
	Resultados de las reuniones de academias	Reuniones estatales de academias, reuniones de academias en planteles. Acuerdos y propuestas.
	Productos de la planeación didáctica	Programación semestral, plan de evaluación-acreditación, plan de clase. Utilización del material generado y grado de apoyo brindado al docente.
	Resultados de la evaluación a los CEMSAD	Resultados académicos: promedio de aciertos por bloque y promedio de aciertos por CEMSAD. Evaluación de los desempeños académicos.

Rev. 3

Fecha de elaboración: Octubre de 2005

Última revisión: Noviembre 2009