





# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS,  
PERSONAL Y BIBLIOTECAS

## COMPENDIO DE CUADROS DE MANDO INTEGRAL

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p>Realizó</p>  <hr/> <p>Mtra. Maribel<br/>Espinoza Villalba<br/>Jefa del Departamento<br/>del Sistema de Gestión<br/>de la Calidad</p> | <p>Revisó</p>  <hr/> <p>Lic. Edgar Iván<br/>Sotelo Sotelo<br/>Responsable del Sistema<br/>de Gestión de la Calidad</p> | <p>Vo.Bo.</p>  <hr/> <p>Lic. Georgina<br/>Rosales Ariza<br/>Directora General de<br/>Desarrollo Institucional</p> | <p>Autorizó</p>  <hr/> <p>Dr. Gustavo<br/>Urquiza Beltrán<br/>Rector de la UAEM</p> |
|--|---|---|--|

## ÍNDICE

| <b>Procesos</b>   | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| Petición de Examen de Titulación y Expedición de Títulos                                  | 3             |
| Gestión e Integración de Recursos de Información y, Desarrollo de Colecciones             | 4             |
| Servicios Bibliotecarios  | 6             |
| Admisión de Aspirantes de Nuevo Ingreso   | 8             |
| Incidencias del Personal  | 10            |
| Prestaciones al Personal  | 11            |
| Capacitación al Personal  | 12            |
| Registro del Ingreso y del Egreso   | 14            |
| Control Presupuestal  | 15            |
| Nómina  | 17            |
| Movimientos y Altas de Personal   | 19            |
| Cálculo y Pago de Cuotas Obrero-Patronales (INFONAVIT)                                    | 20            |
| Suficiencia Presupuestal de Fichas Técnicas para Contratos bajo el Régimen por Honorarios | 21            |
| Validación Académica del Alumno y Actualización del SADCE                                 | 23            |
| Evaluación y Actualización de Estímulos al Desempeño del Personal Docente                 | 25            |
| Soporte Técnico de 1era. Instancia, Comunicaciones y Seguridad Informática                | 27            |
| Movilidad Estudiantil   | 28            |
| Gestión de altas y bajas de alumnos en el IMSS  | 30            |
| Certificación del servicio social   | 32            |

**Proceso: Petición de Examen de Titulación y Expedición de Títulos.**

| (Efectos)   | 4  | 3  | 2   | 1 | (Causas) |
|---|--|--|---|---|----------|
|   |  |  |   |   |          |
| <b>Perspectiva del Cliente</b>  | <b>Perspectiva de Procesos</b>   | <b>Perspectiva de Formación</b>  | <b>Perspectiva Financiera</b>   |   |          |
| <b>Objetivo:</b><br>1. Emitir los títulos conforme a los requisitos y lineamientos establecidos.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.   | <b>Objetivo:</b><br>1. Mantener la cultura de la calidad con el personal involucrado.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Asegurar los recursos necesarios.  |   |          |
| <b>Metas:</b><br>1. Emitir el 100% de títulos conforme legislación.<br>2. Tener el 0% de títulos clonados o falsificados.<br>3. Atender el 100% de quejas recibidas.<br>4. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.          | <b>Metas:</b><br>1. Entrega de título en 4 meses a partir de la fecha de entrega del Acta de Evaluación por parte de la unidad académica.<br>2. Implementar 1 mejora al proceso.   | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Meta:</b><br>1. Obtener el 100% de los recursos necesarios para la operación del proceso.  |   |          |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Aplicar los lineamientos y procedimientos vigentes<br>2. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.                                       | <b>Estrategia:</b><br>1. Asegurar el tiempo de impresión y firmas de autoridades.<br>2. Evaluar continuamente la efectiva conectividad del sistema SADCE para la elaboración de actas de evaluación, títulos y servicio social<br>3. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.    | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar los recursos materiales y la infraestructura necesarios para el desarrollo y operatividad del Proceso.<br>2. Corroborar el pago realizado a proveedores. |   |          |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Difundir los lineamientos y procedimientos vigentes al cliente y partes interesadas.<br>2a. Mantener 1 buzón electrónico de quejas.<br>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.                 | <b>Acciones:</b><br>1a. Verificar en los listados las firmas de las autoridades en tiempo.<br>2a. Monitorear la efectividad del sistema SADCE para la impresión de actas de evaluación, título y servicio social.<br>3a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso. | <b>Acciones:</b><br>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.  | <b>Acciones:</b><br>1a. Gestionar los recursos materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.<br>2a. Verificar el pago correcto y oportuno al proveedor.              |   |          |
| <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de difusiones de los lineamientos y procedimientos vigentes.<br>2a. # de buzones electrónicos de quejas implementados.<br>3a. % de encuestas atendidas por el cliente.                      | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de días promedio de títulos en firma con las autoridades.<br>2a. % de impresiones erróneas relacionadas al Sistema SADCE.<br>3a. # de propuestas de mejora recibidas.  | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.<br>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.<br>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.   | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de recursos faltantes identificados.<br>1b. % de avance de gestión de recursos.<br>2a. % de pagos correctos y oportunos al proveedor.               |   |          |
| <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de títulos emitidos en tiempo.<br>1b. % de títulos emitidos con errores.<br>2a. % de títulos clonados o falsificados.<br>3a. % de quejas atendidas.<br>4a. % de satisfacción del cliente. | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de actas de evaluación rechazadas.<br>1b. Promedio de días para la elaboración del título.<br>2a. # de propuestas de mejora implementadas.   | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.<br>1b. % del personal capacitado en temas técnicos.<br>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.<br>3a. # de proceso certificado.   | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de los recursos otorgados.  |   |          |

**Proceso: Gestión e Integración de Recursos de Información y, Desarrollo de Colecciones.**

(Efectos) 4 ← 3 ← 2 ← 1 (Causas)

| Perspectiva del Cliente   | Perspectiva de Procesos   | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera  |
|---|---|--|---|
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Recursos de información (RI) pertinentes disponibles y recursos electrónicos activados.<sup>3</sup></p>  | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mejorar continuamente el proceso.<sup>3</sup></p>  | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener la cultura de la calidad del personal involucrado en el proceso.<sup>3</sup></p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.<sup>3</sup></p>   |
| <p><b>Metas:</b><br/>1. Atender el 100% de las necesidades pertinentes de Recursos de Información solicitadas.<sup>3</sup><br/>2. Atender el 100% de las quejas recibidas.<sup>3</sup><br/>3. Mantener al 100% de los recursos electrónicos activados, asignados y en funcionamiento.<sup>1</sup><br/>4. Servidor funcionando los días hábiles del calendario oficial y los sábados.<sup>1</sup><br/>5. Lograr al 100% la satisfacción del cliente.<sup>3</sup></p>                           | <p><b>Metas:</b><br/>1. Contar con 1 relación de los RI pertinentes para su adquisición.<sup>2</sup><br/>2. Reducir tiempo de procesamiento de recursos de información a 10 días hábiles.<sup>3</sup><br/>3. Implementar 1 mejora al proceso.<sup>3</sup></p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<sup>3</sup><br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<sup>3</sup><br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.<sup>3</sup></p> | <p><b>Meta:</b><br/>1. Contar con el 100% de los recursos para la operación del proceso.<sup>3</sup></p>  |
| <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Optimizar el presupuesto para adquisición de recursos de información.<sup>2</sup><br/>2. Difundir a los clientes el buzón de quejas y sugerencias.<sup>3</sup><br/>3. Monitorear el acceso y disponibilidad de los recursos electrónicos activados y módulos del sistema bibliotecario.<sup>1</sup><br/>4. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.<sup>3</sup></p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Implementar 1 plataforma en línea para la adquisición de RI.<sup>2</sup><br/>2. Mantener la periodicidad en la entrega de los materiales.<sup>3</sup><br/>3. Identificar oportunidades de mejora.<sup>3</sup><br/>4. Implementar 1 software de gestión bibliotecaria de fuente abierta.<sup>3</sup></p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<sup>3</sup><br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.<sup>3</sup></p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos para cubrir la operación del proceso.<sup>3</sup><br/>2. Participar en fuentes de financiamiento gubernamentales como PFCE y FAM.<sup>3</sup></p> |
| <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Recopilar los RI de las Unidades Académicas que cuenten con presupuesto.<sup>2</sup><br/>1b. Analizar e identificar la pertinencia para la adquisición de los recursos de información solicitados.<sup>2</sup><br/>2a. Crear 1 buzón electrónico de quejas.<sup>3</sup><br/>3a. Revisión mensual a los recursos electrónicos activados y en funcionamiento.<sup>1</sup><br/>4a. Distribución 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.<sup>3</sup></p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Difundir a las Unidades Académicas el uso de la plataforma.<sup>2</sup><br/>1b. Capacitar al personal de las Unidades Académicas que cuenten con presupuesto para RI en el uso de la plataforma.<sup>2</sup><br/>2a. Procesar técnicamente 720 RI por mes.<sup>3</sup><br/>3a. Realizar 1 reunión de trabajo al semestre para identificar oportunidades de mejora.<sup>3</sup><br/>4a. Presentar la propuesta para la implementación del software de gestión bibliotecaria de fuente abierta.<sup>3</sup></p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<sup>3</sup><br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<sup>3</sup><br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.<sup>3</sup></p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Gestionar la autorización del presupuesto.<sup>3</sup><br/>2a. Elaborar propuesta para integrar las necesidades de acervo, equipo y capacitación.<sup>3</sup></p>         |



Compendio de Cuadros de Mando Integral
Sistema de Gestión de la Calidad
Documento controlado

Indicadores Inductivos:

- 1a. % de RI recopilados.2
1b. # de solicitudes de RI revisadas.2
1c. % de RI adquiridos pertinentes.2
2a. # de buzones electrónicos implementados.3
3a. % Plataformas de Recursos Electrónicos revisados.1
4a. % de encuestas atendidas por el cliente.1
4b. % de encuestas atendidas por el cliente.2

Indicadores de Desempeño:

- 1a. % de necesidades pertinentes atendidas.2
2a. % de quejas atendidas.3
3a. % de plataformas de Recursos Electrónicos activados y en funcionamiento.1
4a. % de días hábiles y sábados con servidor operando.1
5a. % de la satisfacción al cliente.1
5b. % de la satisfacción al cliente. 2

Indicadores Inductivos:

- 1a. # de actividades de difusión. 2
1b. # de unidades académicas capacitadas en el uso de la plataforma.2
2a. % de unidades procesadas técnicamente por mes con respecto a las unidades recibidas. 3
2b. % de unidades entregadas al cliente. 3
3a. # de reuniones realizadas. 3
4a. % de avance en la elaboración de la propuesta. 3
4b. # de propuestas presentadas. 3

Indicadores de Desempeño:

- 1a. % de avance de la relación para la adquisición de RI.2
2a. Promedio de días en la entrega de recursos de información.3
3a. # de propuestas de mejora implementadas.3

Indicadores Inductivos:

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.3
2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.3
2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.3

Indicadores de Desempeño:

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.3
1b. % del personal capacitado en temas técnicos.3
2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.3
3a. # de proceso certificado.3

Indicadores Inductivos:

- 1a. % de avance en la gestión para la autorización del presupuesto.3
2a. # de propuestas elaboradas.3

Indicadores de Desempeño:

- 1a. % de recursos ejercidos para la operación del proceso.3

1 Aplica para el proceso de Gestión e Integración de Recursos de Información.

2 Aplica para el proceso de Desarrollo de Colecciones.

3 Aplica para ambos procesos

**Proceso: Servicios Bibliotecarios.**

| (Efectos) 4  | ← 3  | ← 2  | ← 1 (Causas)   |
|--|--|--|--|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>   | <b>Perspectiva de Procesos</b>   | <b>Perspectiva de Formación</b>  | <b>Perspectiva Financiera</b>  |
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Entregar con oportunidad los servicios bibliotecarios e incrementar la afluencia de los clientes a la Biblioteca Central. (Recursos de información consultados en sala, préstamo a domicilio, de préstamo interbibliotecario, y servicio de referencia).</p>  | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y Mejorar continuamente el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener la cultura de la calidad en el personal involucrado en el proceso.<sup>3</sup></p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima del proceso.</p>  |
| <p><b>Metas:</b><br/>1. Atender el 100% de solicitudes de información.<br/>2. Funcionamiento del servidor el 100% de los días hábiles del calendario oficial universitario y los sábados.<br/>3. Atender el 100% de quejas recibidas.<br/>4. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener vigente al menos 10 convenios interbibliotecarios.<br/>2. Implementar 1 mejora al proceso.</p>  | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> | <p><b>Metas:</b><br/>1. Obtener el 100% de los recursos para la operación del proceso.<br/>2. Obtener el 100% del presupuesto para realizar el mantenimiento a la infraestructura utilizada.</p>   |
| <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Conciliar la información del catálogo con la disponibilidad y localización del R.I.<br/>2. Proponer las modificaciones necesarias al reglamento de Servicios Bibliotecarios para establecer sanciones económicas a usuarios morosos y deudores.<br/>3. Difundir los servicios bibliotecarios prestados.<br/>4. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br/>5. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Buscar la creación de nuevos convenios interbibliotecarios.<br/>2. Fomentar entre el personal la propuesta de mejora al proceso.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos materiales necesarios para atender el desarrollo y operatividad del proceso.<br/>2. Revisar las condiciones de la infraestructura de la Biblioteca Central Universitaria.<br/>3. Implementar 1 SIGB de acceso abierto<br/>4. Gestionar 1 sistema de ingreso automático</p>   |
| <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Realizar la verificación de los catálogos con la distribución de los R.I., en piso.<br/>2a. Realizar modificaciones al reglamento para solicitar la inclusión de sanciones a usuarios morosos e infractores.<br/>3a. Realizar 10 actividades para difundir el uso de los servicios bibliotecarios.<br/>4a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br/>5a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p>         | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Gestionar la firma de convenios con las instituciones elegidas o solicitadas por los clientes.<br/>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Identificar los recursos faltantes.<br/>1b. Gestionar los recursos faltantes.<br/>2a. Revisar bimestralmente las condiciones de infraestructura de la BCU.<br/>2b. Reportar las necesidades de mantenimiento a la infraestructura.<br/>3a. Presentar 1 propuesta para la implementación de 1 software (SIGB) de acceso abierto.<br/>4a. Desarrollo de 1 sistema automatizado de ingreso.</p> |



**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de incidencias reportadas mensualmente.
- 2a. % del desarrollo de las modificaciones al reglamento.
- 3a. # de actividades de difusión de los servicios bibliotecarios.
- 4a. # de buzones de quejas implementados.
- 5a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. # de afluencia mensual.
- 1b. # de consultas en sala.
- 1c. # de préstamos a domicilio.
- 1d. # de tesis consultadas.
- 1e. # de préstamos interbibliotecarios.
- 1f. # de servicios de referencia.
- 1g. # altas de usuarios.
- 2a. % de días laborados con Biblioteca en servicio.
- 2b. % de días hábiles y sábados con servidor operando.
- 3a. % de quejas atendidas.
- 4a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de instituciones identificadas para celebrar convenios.
- 1b. # de nuevos convenios interbibliotecarios.
- 2a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. # de convenios interbibliotecarios vigentes.
- 2a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de recursos faltantes identificados.
- 1b. % de recursos faltantes gestionados.
- 2a. # de revisiones bimestrales a la infraestructura.
- 2b. % de necesidades notificadas.
- 3a. % de desarrollo de la propuesta.
- 4a. % de avance del desarrollo del sistema automático.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de recursos materiales asignados.
- 2a. % de presupuesto autorizado para mantenimiento.

**Proceso: Admisión de Aspirantes de Nuevo Ingreso.**

(Efectos) 4 ← 3 ← 2 ← 1 (Causas)

| Perspectiva del Cliente   | Perspectiva de Procesos   | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera  |
|---|---|--|---|
| <b>Objetivo:</b><br>1. Emisión de listados de aceptados definitivos.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso  | <b>Objetivo:</b><br>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.   |
| <b>Metas:</b><br>1. Emitir listas de aceptados definitivos 5 días hábiles a partir de la información enviada por las UA.<br>2. Atender el 100% de quejas recibidas.<br>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.   | <b>Metas:</b><br>1. Reducir el número (promedio máximo) de modificaciones extemporáneas de las unidades académicas en el proceso de admisión de aspirantes de nuevo ingreso.<br>2. Implementar 1 mejora al proceso.   | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Metas:</b><br>1. Obtener el 100% de los recursos para atender la demanda.  |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Entregar el calendario con los periodos de captura de información, en la etapa requerida, de las unidades académicas para el proceso de admisión de nuevo ingreso.<br>2. Vincular la información de los listados de aceptados definitivos a otros procesos.<br>3. Mantener 1 buzón de quejas.<br>4. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente. | <b>Estrategia:</b><br>1. Definir la información que deberá ser proporcionada por las unidades académicas por cada etapa del proceso.<br>2. Identificar las adecuaciones necesarias para el sistema informático.<br>3. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.  | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del área de capacitación y desarrollo u otra institución externa.<br>2. Evaluar continuamente el SGC.  | <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar los recursos materiales necesarios para atender el desarrollo y operatividad del proceso de acuerdo a los periodos establecidos de las etapas del proceso.<br>2. Ampliar los días de aplicación del examen para cumplir con el 100% de atención a la demanda.<br>3. Implementar 1 software gratuito para la selección del personal de apoyo.         |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Implementar reporte de periodos de registro de información de las unidades académicas.<br>2a. Integrar la base de datos con la información de los listados de aceptados definitivos para otros procesos.<br>3a. Implementar el buzón de quejas.<br>4a. Aplicar en el mes de agosto, la encuesta de satisfacción   | <b>Acciones:</b><br>1a. Identificar los datos que se requieren por cada etapa del proceso.<br>1b. Informar a las unidades académicas sobre los datos requeridos por cada etapa del proceso.<br>2a. Gestionar las modificaciones requeridas al sistema informático.<br>3a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso. | <b>Acciones:</b><br>1a. Elección y programación de cursos.<br>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.  | <b>Acciones:</b><br>1a. Gestionar la sustitución de 2 equipos de cómputo para el procesamiento de información necesaria para la atención de la demanda.<br>1b. Gestionar la aprobación del presupuesto mínimo requerido.<br>2a. Distribuir a la demanda en diferentes días de aplicación del examen.<br>3a. Gestionar el uso de software gratuito con la Fac. de Psicología de la UAEM. |





**Compendio de Cuadros de Mando Integral**  
**Sistema de Gestión de la Calidad**  
*Documento controlado*

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de unidades académicas informadas del reporte.
- 2a. # de procesos interesados en la lista.
- 3a. # de buzones de quejas implementados.
- 4a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicador de desempeño:**

- 1a. Promedio de días hábiles para la emisión de aceptados definitivos.
- 2a. % de quejas atendidas.
- 3a. % de la satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de parcialidades de identificación de la información requerida por cada etapa del proceso.
  - 1b. % de unidades académicas informadas de los datos requeridos por cada etapa del proceso. (Datos para el proceso).
  - 1c. % de unidades académicas informadas de los datos requeridos por cada etapa del proceso. (Datos del curso).
  - 1d. % de unidades académicas informadas de los datos requeridos por cada etapa del proceso (Calificaciones del curso)
- 2a. % de avance en las adecuaciones del sistema.
- 3a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicador de desempeño:**

- 1a. Número máximo de modificaciones recibidas por unidad académica de la información requerida por cada etapa del proceso (Datos del proceso)
- 1b. Número máximo de modificaciones recibidas por unidad académica de la información requerida por cada etapa del proceso (Datos del curso)
- 1c. Número máximo de modificaciones recibidas por unidad académica de la información requerida por cada etapa del proceso (Calificaciones del curso)
- 2a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicador de desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitados en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de gestión de los recursos materiales.
- 1b. % de avance de aprobación del presupuesto mínimo requerido.
- 2a. # de días asignados para la aplicación del examen.
- 3a. # de software gratuitos utilizados en la selección del personal de apoyo.

**Indicador de desempeño.**

- 1a. % de recursos obtenidos.
- 1b. % de atención de la demanda.

**Proceso: Incidencias del Personal.**

| (Efectos)   | 4  | ←   | 3  | ← | 2 | ← | 1 | (Causas) |
|---|--|---|--|---|---|---|---|----------|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>  | <b>Perspectiva de Procesos</b>   | <b>Perspectiva de Formación</b>   | <b>Perspectiva Financiera</b>  |   |   |   |   |          |
| <b>Objetivo:</b><br>1. Generar el reporte de incidencias en el sistema TelNet cumpliendo la normatividad vigente.   | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el Proceso.   | <b>Objetivo:</b><br>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.  |   |   |   |   |          |
| <b>Metas:</b><br>1. Capturar el 100% de las incidencias y justificaciones de acuerdo a las fechas establecidas en el calendario.<br>2. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.  | <b>Metas:</b><br>1. Reportar el 100% de concentrados de incidencias correctamente.<br>2. Implementar 1 mejora al proceso.          | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Metas:</b><br>1. Obtener el 100% de los recursos para atender la demanda.<br>2. Adquirir 1 mayor espacio para el personal involucrado en el proceso.<br>3. Adquirir 5 laptops.<br>4. Adquirir 2 de relojes de control de asistencia.<br>5. Obtener 8 plazas de Asistente Técnico. |   |   |   |   |          |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Aplicar los lineamientos legales vigentes.<br>2. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.  | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.  | <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar los recursos materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.   |   |   |   |   |          |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Identificar cambios en los lineamientos legales vigentes para su pronta adaptación<br>1b. Difundir a las dependencias las políticas de operación del proceso.<br>2a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente. | <b>Acciones:</b><br>1a. Fomentar entre el personal las propuestas de mejora al proceso.  | <b>Acciones:</b><br>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.   | <b>Acciones:</b><br>1a. Identificar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br>1b. Gestionar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.   |   |   |   |   |          |
| <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de cambios en los lineamientos aplicados al proceso.<br>1b. % de dependencias con las políticas de operación.<br>2a. # de buzones de quejas implementados.<br>3a. % de encuestas atendidas por el cliente.  | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de propuestas de mejora recibidas.   | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.<br>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.<br>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.  | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de recursos faltantes identificados.<br>1b. % de avance de gestión de recursos.  |   |   |   |   |          |
| <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de incidencias y justificaciones capturadas e integradas a la nómina de acuerdo al calendario.<br>2a. % de quejas atendidas.<br>3a. % de satisfacción del cliente.  | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de concentrados entregados correctamente.<br>2a. # de propuestas de mejora implementadas | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.<br>1b. % del personal capacitado en temas técnicos.<br>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.<br>3a. # de proceso certificado.  | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de recursos autorizados para atender la demanda.<br>2a. # de espacios asignados.<br>3a. # de laptops adquiridas.<br>4a. # de relojes de control adquiridos.<br>5a. # de plazas de asistente técnico obtenidos.                             |   |   |   |   |          |

**Proceso: Prestaciones al Personal.**

| 4 (Efectos)   | 3  | 2  | 1 (Causas)  |
|---|--|--|---|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>  | <b>Perspectiva de Procesos</b>   | <b>Perspectiva de Formación</b>  | <b>Perspectiva Financiera</b>   |
| <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Liberación de la prestación procedente en el menor tiempo.</p>  | <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.</p>  | <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p>  | <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p>  |
| <p><b>Metas:</b></p> <p>1. Alcanzar el 100% de la liberación de la prestación procedente en los tiempos establecidos y conforme a la normatividad vigente.</p> <p>2. Lograr el 100% de quejas atendidas.</p> <p>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.</p>  | <p><b>Metas:</b></p> <p>1. Emitir la prestación en el menor tiempo posible.</p> <p>2. Implementar 1 mejora al proceso.</p>   | <p><b>Metas:</b></p> <p>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.</p> <p>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).</p> <p>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2005.</p>  | <p><b>Meta:</b></p> <p>1. Contar con el 100% de los recursos necesarios para la operación del proceso.</p> <p>2. Obtener 1 espacio físico más amplio.</p> <p>3. Obtener 2 plazas de nueva creación.</p> <p>4. Gestionar la compra de 5 archiveros</p> <p>5. Adquirir 25 tóners para impresión digital.</p>  |
| <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Aplicar los procedimientos y lineamientos vigentes</p> <p>2. Mantener 1 buzón de quejas.</p> <p>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Analizar el proceso para identificar oportunidades de mejora.</p>  | <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.</p> <p>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>  | <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Gestionar los recursos materiales y la infraestructura necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso. atender el 100% de la demanda.</p>   |
| <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Comunicar a los Sindicatos y al personal de la UAEM los cambios aplicables al proceso de prestaciones al personal.</p> <p>2a. Mantener 1 buzón de quejas implementado.</p> <p>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Conformar equipos de trabajo para la identificación de oportunidades de mejora.</p>   | <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.</p> <p>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.</p> <p>2.b Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>   | <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Identificar los recursos necesarios para la operación del proceso.</p> <p>1b. Gestionar los recursos faltantes para atender el 100% de la demanda.</p>   |
| <p><b>Indicadores Inductivos:</b></p> <p>1a. # de acciones para comunicar los cambios.</p> <p>2a. # de buzones de quejas implementados.</p> <p>3a. % de encuestas atendidas por el cliente.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b></p> <p>1a. # de solicitudes ingresadas en la ventanilla de personal.</p> <p>1b. % de prestaciones procedentes liberadas en el tiempo establecido.</p> <p>1c. % de trámites extraviados.</p> <p>2a. % de quejas atendidas.</p> <p>3a. % de satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Indicadores Inductivos:</b></p> <p>1a. # de propuestas de mejora recibidas.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b></p> <p>1a. Promedio de días de respuesta a las prestaciones del personal.</p> <p>2a. # de propuestas de mejoras implementadas.</p> | <p><b>Indicadores Inductivos:</b></p> <p>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.</p> <p>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.</p> <p>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b></p> <p>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.</p> <p>1b. % de personal capacitado en temas técnicos.</p> <p>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.</p> <p>3a. # de proceso certificado.</p> | <p><b>Indicadores Inductivos:</b></p> <p>1a. % de los recursos existentes para la operatividad del proceso.</p> <p>1b. % de los recursos faltantes gestionados.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b></p> <p>1a. % de recursos obtenidos.</p> <p>2a. # de espacios físicos adquiridos.</p> <p>3a. # plazas de nueva creación.</p> <p>4a. # de archiveros adquiridos.</p> <p>5a. # de suministros para impresión digital adquiridos.</p> |

## Proceso: Capacitación al Personal.

| (Efectos) 4  | ← 3   | ← 2   | ← 1  | (Causas) |
|--|---|---|--|----------|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>   | <b>Perspectiva de Procesos</b>  | <b>Perspectiva de Formación</b>   | <b>Perspectiva Financiera</b>  |          |
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Ejecutar el Programa Anual de Capacitación vigente.</p> <p><b>Metas:</b><br/>1. Ejecutar el 100% de los cursos del Programa Anual de Capacitación.<br/>2. Enviar el 100% de documentos de participación en formato digital a los acreditados.<br/>3. Atender el 100% de quejas.<br/>4. Obtener el 85% de la satisfacción del cliente.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Difundir los cursos de capacitación a todo el personal de la UAEM.<br/>2. Asegurar que todos los participantes se registren en la lista de asistencia.<br/>3. Dar seguimiento a los comentarios, quejas y sugerencias en la encuesta de satisfacción.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elaborar el Programa Anual de Capacitación en el 1er. trimestre del año.<br/>1b. Elaborar la circular semestral de los cursos de capacitación y enviarla para su firma y difusión por la Secretaría General.<br/>1c. Difundir los cursos de capacitación.<br/>2a. Al concluir la sesión del curso verificar que esté registrada la asistencia de todos los participantes.<br/>3a. En la última sesión del curso solicitar a todos los participantes el llenado digital de la encuesta de satisfacción.</p> | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso de Capacitación al Personal.</p> <p><b>Metas:</b><br/>1. Integrar 1 concentrado anual de necesidades de capacitación.<br/>2. Firmar 2 nuevos contratos y/o convenios de capacitación con Instituciones educativas u otros organismos.<br/>3. Implementar 2 mejoras al proceso.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Actualizar la base de datos de las necesidades de cursos de capacitación.<br/>2. Gestionar los contratos y/o convenios de colaboración para capacitación.<br/>3. Fomentar entre el personal las propuestas de mejora al proceso.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Seleccionar cursos a impartir.<br/>1b. Solicitar instructores y organizar los contenidos temáticos en el tiempo establecido.<br/>2a. Identificar las instituciones educativas u otros organismos que provean instructores para gestionar contratos y/o convenios de colaboración.<br/>2b. Vincular con instituciones educativas u otros organismos para firma de contratos y/o convenios de colaboración.<br/>3a. Realizar 2 reuniones al año para el análisis del proceso e implementar propuestas de mejora.</p> | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p> <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p> <p><b>Metas:</b><br/>1. Obtener el 100% de los recursos para cubrir el 100% de la demanda.<br/>2. Adquirir 1 cámara fotográfica para recolección de evidencia.<br/>3. Adquirir 1 equipo de cómputo para sustitución.<br/>4. Asignar 1 espacio físico exclusivo para impartir las capacitaciones al personal.<br/>5. Sustituir 6 sillas de oficina.<br/>6. Adquirir 1 bocina integral.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.<br/>2. Optimizar los recursos existentes para la operatividad del proceso.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Identificar el 100% de los recursos necesarios para atender la demanda.<br/>1b. Gestionar el 100% de los recursos materiales faltantes para atender la demanda.<br/>2a. Invitar a 25 instructores internos de la UAEM.<br/>2b. Reclutar 20 instructores internos de la UAEM.</p> |          |



**Compendio de Cuadros de Mando Integral**  
Sistema de Gestión de la Calidad  
*Documento controlado*

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. Entrega del Programa Anual de Capacitación en el 1er. trimestre del año.
- 1b. # de circulares de cursos de capacitación entregadas a la Secretaría General de manera semestral.
- 1c. # de anuncios en radio e impresos.
- 2a. % de asistencia de los participantes.
- 3a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de cumplimiento con el Programa Anual de Capacitación.
- 2a. % de participantes con el 80% de asistencia.
- 2b. % de participantes con evaluación acreditada.
- 2c. % de documentos de participación enviados.
- 3a. % de quejas atendidas.
- 4a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos seleccionados.
- 1b. # de Instructores que entregan contenidos temáticos en el tiempo establecido.
- 2a. # de Instituciones educativas u otros organismos identificados.
- 2b. # de instituciones educativas u otros organismos vinculados.
- 3a. # de reuniones realizadas.
- 3b. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. # de cursos de capacitación concluidos.
- 2a. # de contratos y/o convenios vigentes en materia de capacitación.
- 2b. # de nuevos contratos y/o convenios de colaboración.
- 3a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado en auditoría de mantenimiento.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de los recursos existentes para atender la demanda.
- 1b. % de recursos faltantes gestionados.
- 2a. # de invitaciones realizadas.
- 2b. # de instructores internos reclutados.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de la atención de la demanda.
- 2a. # de cámara fotográfica.
- 3a. # de equipo de cómputo sustituido.
- 4a. # de espacio físico asignado.
- 5a. # de sillas de oficina sustituidas.
- 6a. # de bocinas adquiridas.

**Proceso: Registro del Ingreso y del Egreso.**

(Efectos)      4                      ←                      3                      ←                      2                      ←                      1                      (Causas)

| Perspectiva del Cliente   | Perspectiva de Procesos   | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera  |
|---|---|--|---|
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Presentar los Estados Financieros conforme a los lineamientos armonizados emitidos por el CONAC y la UAEM.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y Mejorar continuamente el proceso de Registro del Ingreso y del Egreso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p>   |
| <p><b>Metas:</b><br/>1. Realizar el 100% de los registros de los ingresos y de los egresos correctamente.<br/>2. Entrega de los Estados Financieros de forma impresa en los primeros 15 días naturales posteriores a la conclusión de cada trimestre.<br/>3. Atender el 100% de observaciones.<br/>4. Obtener el 100% en la evaluación de la CONAC.</p> | <p><b>Metas:</b><br/>1. Realizar a más tardar en 3 días hábiles el registro a partir de la entrega por parte de Tesorería de la UAEM.<br/>2. Implementar 1 mejora al proceso.</p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> | <p><b>Meta:</b><br/>1. Reducir un 5% el gasto de los recursos financieros asignados.<br/>2. Adquirir 8 módulos de memoria RAM y 2 discos duros 1.2 TB para el servidor del sistema financiero.<br/>3. Adquirir 4 plazas de asistentes técnicos.<br/>4. Adquirir 29 sillas ejecutivas.<br/>5. Adquirir 25 no breaks.</p> |
| <p><b>Estrategia:</b><br/>1.- Mantener los lineamientos actualizados en materia fiscal y contable y aplicarlos a los registros contables.</p>   | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar que el control, manejo y desarrollos el sistema informático lo realice personal especializado de la UAEM.<br/>2. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Optimizar los recursos asignados al proceso.<br/>2. Gestionar los recursos humanos y materiales necesarios para la operatividad del proceso.</p>   |
| <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Distribuir los cambios en los procedimientos y lineamientos vigentes en materia fiscal y contable a las áreas de Contabilidad, Tesorería, Personal, Compras y Presupuestos.</p>   | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Definir las adecuaciones del sistema informático.<br/>1b. Gestionar las adecuaciones del sistema con la Dirección de Sistemas de Información.<br/>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Minimizar gastos en comparación con el ejercicio inmediato anterior.<br/>2a. Gestionar los recursos humanos y materiales para atender el 100% de la demanda.</p>  |
| <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. # de áreas notificadas de los cambios.</p>  | <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. % de avance en la definición de las adecuaciones del sistema.<br/>1b. % de avance en gestión de las mejoras en el sistema.<br/>2a. # propuestas de mejora recibidas.</p>  | <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.<br/>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.<br/>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.</p>   | <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. % de reducción de gastos.<br/>2a. % de avance de la gestión de los recursos necesarios.</p>   |
| <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % de los registros realizados correctamente.<br/>2a. # de días posteriores al cierre de la entrega de los estados financieros.<br/>3a. % de observaciones atendidas, determinadas por la auditoría externa y el Órgano Interno de Control.<br/>4a. % de evaluación obtenida.</p>                            | <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. Promedio de días para el registro de los ingresos y los egresos.<br/>2a. # de propuestas de mejoras al proceso.</p>   | <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.<br/>1b. % del personal capacitado en temas técnicos.<br/>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.<br/>3a. # de proceso certificado.</p>  | <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % de reducción de los recursos financieros.<br/>2a. # de módulos de memoria RAM adquiridos.<br/>2b. # de discos duros adquiridos.<br/>3a. # de asistentes técnicos.<br/>4a. # de sillas ejecutivas.<br/>5a. # de no breaks.</p>   |

**Proceso: Control Presupuestal.**

(Efectos)      4      ←      3      ←      2      ←      1      (Causas)

| Perspectiva del Cliente   | Perspectiva de Procesos   | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera   |
|---|---|--|--|
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Generar las relaciones de solicitudes y/o requisiciones autorizadas conforme a los lineamientos establecidos.</p>  | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.</p>  | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p>  |
| <p><b>Metas:</b><br/>1. Lograr el 100% de las solicitudes correctas tramitadas para pago.<br/>2. Lograr el 100% de las requisiciones sin errores y autorizadas y validadas para trámite en la Dirección de Recursos Materiales o Infraestructura.<br/>3. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br/>4. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Revisar el 100% de solicitudes y/o requisiciones en los tiempos establecidos.<br/>2. Realizar 1 actualización a jefes de enlace y gestión para disminuir errores.<br/>3. Implementar 1 mejora al proceso.</p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> | <p><b>Meta:</b><br/>1. Obtener el 100% de los recursos para atender el 100% de la demanda.<br/>2. Adquirir 2 plazas de confianza dedicadas al proceso.<br/>3. Reducir en 10% los gastos en la operatividad del proceso.</p>  |
| <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Respetar y mantener los procedimientos y lineamientos vigentes.<br/>2. Verificar las relaciones de las solicitudes para pago.<br/>3. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br/>4. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestión de adecuación al sistema informático para el control de presupuesto.<br/>2. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.</p>   | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos materiales y humanos para el desarrollo y operatividad del proceso.<br/>2. Reutilización de materiales y manejo de los mismos con austeridad y racionalidad.</p>   |
| <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Mantener los procesos y lineamientos vigentes a todo el personal.<br/>1b. Capacitar al personal en la aplicación de los procedimientos, lineamientos vigentes para el ejercicio del gasto y reformas fiscales.<br/>2a. Verificar que los tramites a procesar se encuentren sin errores.<br/>3a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br/>4a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Revisar las características del sistema informático.<br/>1b. Gestionar la continuidad de la implementación del sistema con la Dirección de Sistemas de Información.<br/>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Identificar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br/>1b. Definir el perfil y funciones de la plaza.<br/>1c. Gestionar la autorización para crear las nuevas plazas.<br/>1d. Gestionar la asignación de presupuesto.<br/>2a. Imprimir en hojas recicladas.<br/>2b. Manejar archivo electrónico.<br/>2c. Revisar en archivo electrónico.</p> |



**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % del personal con los procedimientos y lineamientos vigentes.
- 1b. % del personal capacitado con los procedimientos y lineamientos vigentes.
- 2a. % de errores en trámites.
- 3a. # de buzones de quejas implementados.
- 4a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de solicitudes enviadas para pago en los tiempos establecidos.
- 1b. % de relaciones rechazadas por tesorería
- 1c. % de solicitudes enviadas para pago fuera de los tiempos establecidos.
- 2a. % requisiciones enviadas para trámite a Recursos Materiales e Infraestructura.
- 3a. % de quejas atendidas.
- 4a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de avance en los requisitos del sistema informático.
- 1b. % de avance en gestión del sistema informático.
- 2a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de solicitudes y/o requisiciones revisadas y autorizadas en los tiempos establecidos.
- 1b. % de errores en los trámites.
- 2a. % de jefes de enlace capacitados.
- 3a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de recursos faltantes identificados.
- 1b. % de avance en el perfil y funciones de la plaza.
- 1c. % de avance en la gestión de autorización de la nueva plaza y de presupuesto.
- 2a. % de material ahorrado en comparación del mismo mes del año anterior.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de recursos adquiridos.
- 2a. # de plazas de confianza adquiridas.
- 3a. % de gastos reducidos.



**Proceso: Nómina.**

| (Efectos) 4  | 3  | 2  | 1 (Causas)  |
|--|--|--|---|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>   | <b>Perspectiva de Procesos</b>   | <b>Perspectiva de Formación</b>  | <b>Perspectiva Financiera</b>   |
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Emitir la Nómina para pago al personal conforme las políticas y lineamientos vigentes.</p>  | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y Mejorar continuamente el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p>   |
| <p><b>Metas:</b><br/>1. Lograr el 100% de pagos correctos y oportunos en los sueldos y prestaciones del personal.<br/>2. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br/>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.</p>  | <p><b>Metas:</b><br/>1. Distribuir el calendario de fechas de elaboración de nómina y políticas a las áreas correspondientes.<br/>2. Implementar 1 mejora al proceso.</p>  | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> | <p><b>Meta:</b><br/>1. Obtener el 100% de los recursos para atender la demanda.<br/>2. Adquirir 1 Asistente Técnico.<br/>3. Adquirir 1 computadora.</p>   |
| <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Aplicar los procedimientos y lineamientos vigentes.<br/>2. Asegurar la corrección del pago de nómina en la siguiente catorcena.<br/>3. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br/>4. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Mantener las políticas para dar cumplimiento de las fechas establecidas en el calendario de Nómina.<br/>2. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.</p>   | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.</p>  |
| <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Mantener la revisión al personal en la aplicación de lineamientos vigentes de forma semestral.<br/>1b. Mantener la revisión al personal en la aplicación del procedimiento catorcenalmente.<br/>2a. Recopilar y procesar soluciones de pagos erróneos 1 día antes del cierre de movimientos conforme al calendario de nómina (Correo electrónico del proceso, <a href="mailto:nomina@uaem.mx">nomina@uaem.mx</a>) catorcenalmente.<br/>3a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br/>4a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Revisar y en su caso modificar las actuales políticas.<br/>1b. Elaborar el calendario de fechas máximas de recepción de información y de cierre de nómina.<br/>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Identificar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br/>1b. Solicitar mediante oficio los recursos materiales y humanos necesarios para la operatividad del proceso.</p> |



**Compendio de Cuadros de Mando Integral**  
Sistema de Gestión de la Calidad  
*Documento controlado*

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de modificaciones a la normatividad aplicable.
- 1b. # de revisiones sobre la aplicación del procedimiento.
- 1c. % de previos sin errores.
- 2a. # de correcciones al pago de nómina.
- 3a. # de buzones de quejas implementados.
- 4a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de pagos correctos y oportunos.
- 2a. % de quejas atendidas.
- 3a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de calendario anual de nómina.
- 2a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. # de áreas con el calendario de nómina.
- 2a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de identificación de los recursos.
- 1b. % de avance de gestión de los recursos.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de recursos adquiridos.
- 2a. # de asistentes técnicos obtenidos.
- 3a. # de computadoras adquiridas.

**Proceso: Movimientos y Altas de Personal.**

(Efectos)      4      ←      3      ←      2      ←      1      (Causas)

| Perspectiva del Cliente  | Perspectiva de Procesos   | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera  |
|--|---|--|---|
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Capturar la información en el sistema en la catorcena inmediata siguiente a la fecha de recepción del convenio y acta, oficio de presentación u oficio de contratación procedentes.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.</p>  | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p>   |
| <p><b>Metas:</b><br/>1. Registrar el 100% de los movimientos y altas procedentes en sistema de acuerdo al calendario de nómina.<br/>2. Atender el 100% de quejas recibidas.<br/>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Automatizar 1 acción que no se encuentre en el Sistema Electrónico Telnet.<br/>2. Implementar 1 mejora al proceso.<br/>3. Implementar al 100% las acciones para disminuir los riesgos asociados al proceso.</p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% de personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Meta:</b><br/>1. Adquirir 1 espacio físico más amplio.<br/>2. Adquirir 4 estaciones de trabajo.<br/>3. Adquirir 1 Computadora personal con mayor capacidad (Laptop).<br/>4. Adquirir 2 sillas para el personal operativo.</p>   |
| <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Aplicar los procedimientos y lineamientos vigentes.<br/>2. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br/>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Analizar las áreas del proceso establecido para identificar oportunidades de automatización, mejoras y disminución de riesgos.</p>   | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.</p>   |
| <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Difundir a las Unidades Académicas, Administrativas y/o Sindicatos los requisitos para la contratación y alta de personal de nuevo ingreso.<br/>2a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br/>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Identificar y gestionar las acciones a automatizar del proceso.<br/>2a. Identificar y gestionar las acciones de mejora al proceso.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Definir las características del mobiliario, equipo de oficina y equipo de cómputo necesarios.<br/>1b. Gestionar ante el Director de Personal la obtención del mobiliario y equipo para la operación del proceso.</p>  |
| <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. % de Unidades Académicas, administrativas y/o Sindicatos informados con los requisitos de contratación de nuevo ingreso.<br/>2a. # de buzones de quejas implementados.<br/>3a. % de encuestas atendidas por el cliente.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % de movimientos y altas en la catorcena siguiente a la recepción de la documentación.<br/>1b. % de bajas aplicadas en la catorcena siguiente a la recepción de documentación.<br/>1c. # de movimientos posteriores a la captura de convenios.<br/>1d. # de pagos indebidos.<br/>2a. % de quejas atendidas.<br/>3a. % de satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. # de acciones identificadas a automatizar.<br/>1b. % de gestión de acciones a automatizar.<br/>2a. # de oportunidades viables de mejora identificadas.<br/>2b. % de gestión de oportunidades de mejora viables.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. # de acciones automatizadas.<br/>2a. # de mejoras implementadas.<br/>3a. % de acciones realizadas para disminuir el riesgo asociado al proceso.</p> | <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.<br/>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.<br/>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.<br/>1b. % del personal capacitado en temas técnicos.<br/>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.<br/>3a. # de proceso certificado.</p> | <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. % de avance en identificación de características del mobiliario, equipo de oficina y equipo de cómputo.<br/>1b. % de avance de gestión de adquisición de infraestructura.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. # de espacios físicos otorgados.<br/>2a. # de estaciones de trabajo adquiridas.<br/>3a. # de computadoras adquiridas.<br/>4a. # de sillas adquiridas.</p> |

**Proceso: Cálculo y Pago de Cuotas Obrero-Patronales (INFONAVIT).**

| 4 (Efectos)  | 3   | 2   | 1 (Causas)   |
|--|---|---|--|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>   | <b>Perspectiva de Procesos</b>  | <b>Perspectiva de Formación</b>   | <b>Perspectiva Financiera</b>  |
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Realizar el pago de cuotas obrero-patronales (INFONAVIT) conforme a los ordenamientos legales.</p> <p><b>Metas:</b><br/>1. Lograr el 100% de pagos oportunos y correctos de cuotas obrero-patronales.<br/>2. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br/>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Aplicar los ordenamientos legales vigentes.<br/>2. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br/>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Monitorear continuamente la página web del INFONAVIT e IMSS.<br/>2a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br/>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p> <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. # de monitoreos realizados.<br/>2a. # de buzones de quejas implementados.<br/>3a. % de encuestas atendidas por el cliente.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % de pagos correctos y oportunos del bimestre, máximo el día 17 del mes siguiente.<br/>1b. # de requerimientos procedentes por el INFONAVIT.<br/>1c. % de requerimientos solventados por cálculo incorrecto.<br/>2a. % de quejas atendidas.<br/>3a. % de satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.</p> <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener 2 confrontas en el proceso.<br/>2. Mantener el proceso a 3 días hábiles.<br/>3. Implementar 1 mejora al proceso.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p> <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1. # de propuestas de mejora recibidas.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. # de confrontas durante el proceso.<br/>2a. Promedio de días para realizar el pago de las C.O.P.<br/>3a. # de propuestas de mejora implementadas.</p> | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p> <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100 % del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.<br/>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.<br/>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.<br/>1b. % del personal capacitado en temas técnicos.<br/>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.<br/>3a. # de proceso certificado.</p> | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p> <p><b>Meta:</b><br/>1. Obtener el 100% de los recursos para atender la demanda.<br/>2. Adquirir 1 computadora con características especiales para el sistema.<br/>3. Adquirir 1 disco duro externo.</p> <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.</p> <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Identificar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br/>1b. Solicitar mediante oficio los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.</p> <p><b>Indicadores Inductivos:</b><br/>1a. % de recursos faltantes identificados.<br/>1b. % de avance de gestión de recursos.</p> <p><b>Indicadores de Desempeño:</b><br/>1a. % de recursos autorizados para atender la demanda.<br/>2a. # de computadoras adquiridas.<br/>3a. # de discos duros adquiridos.</p> |

**Proceso: Suficiencia Presupuestal de Fichas Técnicas para Contratos bajo el Régimen por Honorarios.**

| (Efectos)   | 4  | 3  | 2   | 1 | (Causas) |
|---|--|--|---|---|----------|
|   | ←  | ←  | ←   |   |          |
| <b>Perspectiva del Cliente</b>  | <b>Perspectiva de Procesos</b>   | <b>Perspectiva de Formación</b>  | <b>Perspectiva Financiera</b>   |   |          |
| <b>Objetivo:</b><br>1. Entregar el contrato por honorarios firmado sin errores y a tiempo.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.   | <b>Objetivo:</b><br>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.   | <b>Objetivo:</b><br>1. Implementar 1 sistema electrónico para optimizar el proceso de Fichas Técnicas.  |   |          |
| <b>Metas:</b><br>1. Entregar el 100% de los contratos por honorarios sin errores.<br>2. Reducir el número de días hábiles para contratos que se entregaban en 25 días hábiles.<br>3. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br>4. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.  | <b>Metas:</b><br>1. Mantener 2 verificaciones al año durante el proceso.<br>2. Implementar 1 mejora al proceso.  | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Meta:</b><br>1. Desarrollar 1 sistema electrónico para el proceso.<br>2. Obtener el 100% de los recursos para atender la demanda.  |   |          |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Asegurar que todas las áreas involucradas cumplan con los tiempos establecidos.<br>2. Enviar información (Requisitos, corrección de fichas técnicas, observación de contrato), por medio de medios electrónicos.<br>3. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br>4. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente. | <b>Estrategia:</b><br>1. Verificar los periodos de trámite con las áreas que intervienen en el proceso.<br>2. Fomentar entre el personal y los usuarios las propuestas de mejora al proceso.     | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Adaptar 1 software gratuito a las necesidades del proceso, con la ayuda de la Dirección de Desarrollo de Sistemas.<br>2. Gestionar los recursos materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.   |   |          |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Vigilar el cumplimiento de los periodos establecidos para el trámite.<br>2a. Comunicar la documentación requerida con forme a la circular 32 del año 2016.<br>2b. Mantener 1 bitácora de seguimiento de trámite.<br>3a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br>4a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.    | <b>Acciones:</b><br>1a. Llevar 1 bitácora de registro de entradas y salidas de trámites de fichas técnicas.<br>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso. | <b>Acciones:</b><br>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.  | <b>Acciones:</b><br>1a. Definir el proceso de fichas técnicas con la Dirección de Desarrollo de Sistemas y las áreas involucradas.<br>1b. Gestionar los trámites para adquirir el software necesario para la sistematización del proceso.<br>2a. Identificar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br>2b. Solicitar mediante oficio los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso. |   |          |



**Compendio de Cuadros de Mando Integral**  
Sistema de Gestión de la Calidad  
*Documento controlado*

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de cumplimiento promedio con los periodos establecidos en cada una de las áreas involucradas en el proceso.
- 1b. % de unidades académicas informadas de la documentación requerida.
- 1c. # de bitácoras de seguimiento.
- 2a. # de buzones de quejas implementados.
- 3a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de contratos por honorarios entregados sin errores.
- 1b. % de contratos por honorarios entregados en tiempo (Autogenerados).
- 1c. % de contratos por honorarios entregados en tiempo (gasto corriente).
- 2a. Promedio de días de trámite de contratos de honorarios.
- 3a. % de quejas atendidas.
- 4a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de cumplimiento de periodo de la Dir. De Presupuestos.
- 1b. % de cumplimiento de periodo de la Oficina del Abogado Gral.
- 2a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. # de verificaciones durante el proceso.
- 2a. # de propuestas de mejoras implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de avance en la definición del sistema electrónico.
- 1b. % de avance de los trámites en la gestión de la adquisición del sistema electrónico de fichas técnicas.
- 2a. % de recursos faltantes identificados.
- 2b. % de avance de gestión de recursos.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. # de sistemas implementados.
- 2a. % de recursos autorizados para atender la demanda.

**Proceso: Validación Académica del Alumno y Actualización del SADCE.**

(Efectos) 4 ← 3 ← 2 ← 1 (Causas)

| Perspectiva del Cliente   | Perspectiva de Procesos   | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera   |
|---|---|--|--|
| <b>Objetivo:</b><br>1. Aplicar solicitudes verificadas con base en la Legislación de la UAEM en el menor tiempo.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.   | <b>Objetivo:</b><br>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.  |
| <b>Metas:</b><br>1. Atender el 100% de las solicitudes en un tiempo máximo de 15 días hábiles según la legislación vigente.<br>2. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.   | <b>Metas:</b><br>1. Verificar el 100% de las solicitudes en un tiempo máximo de 15 días hábiles.<br>2. Implementar 1 mejora al proceso.             | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Metas:</b><br>1. Obtener el 100% de los recursos para atender la demanda.<br>2. Ingresar al 100% del personal por honorarios a nómina.<br>3. Reducir en 10% los gastos en la operatividad del proceso.  |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Mantener 1 sistema de validación de solicitudes.<br>2. Gestionar el acceso inmediato a los acuerdos del Consejo Universitario.<br>3. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br>4. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Mantener los controles de verificación.<br>2. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.               | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar los recursos materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.<br>2. Gestionar la creación de las bases para el ingreso a nómina del personal por honorarios.<br>3. Implementar las tecnologías de información para reducir los costos en el uso de consumibles.   |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Validar el 5% de las solicitudes actualizadas en el SADCE durante 1 mes calendario.<br>2a. Solicitar ante la Secretaría General la difusión oportuna de los acuerdos del Consejo Universitario.<br>3a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br>4a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente. | <b>Acciones:</b><br>1a. Implementar controles de verificación.<br>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso. | <b>Acciones:</b><br>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.  | <b>Acciones:</b><br>1a. Identificar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br>1b. Solicitar mediante oficio los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br>2a. Identificar el número de personal por honorarios participantes del proceso.<br>2b. Solicitar mediante oficio el ingreso a nómina del personal por honorarios.<br>3a. Solicitar el mantenimiento a equipos de cómputo e impresoras para su óptimo desempeño.<br>3b. Implementar, en las actividades pertinentes, el uso de software para disminuir el consumo de papel u otros insumos. |



**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de solicitudes validadas.
- 2a. % de gestión para el acceso inmediato a los acuerdos del Consejo Universitario.
- 3a. # de buzones de quejas implementados.
- 4a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de solicitudes, que durante un mes calendario se vencen los 15 días hábiles, para su aplicación y fueron actualizadas en el tiempo establecido.
- 1b. % de solicitudes que durante un mes calendario se vencen los 15 días hábiles, para su aplicación y aún están pendientes.
- 2a. % de quejas atendidas.
- 3a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos**

- 1a. # de controles de verificación implementados.
- 2a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de solicitudes verificadas (cuyos 15 días hábiles se vencen dentro de un mes calendario).
- 2a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos**

- 1a. % de identificación de los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.
- 1b. % de avance en la gestión de recursos.
- 2a. % de identificación del personal por honorarios para ingresar a nómina.
- 2b. % de avance en la gestión para ingreso a nómina.
- 3a. % de identificación y gestión de equipos de cómputo para mantenimiento.
- 3b. % del proceso identificado para implementar software para reducir costos.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de recursos adquiridos.
- 2a. % de personal por honorarios ingresado a nómina.
- 3a. % de gastos reducidos.



**Proceso: Evaluación y Actualización de Estímulos al Desempeño del Personal Docente.**

| (Efectos) 4  | 3   | 2   | 1 (Causas)  |
|--|---|---|---|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>   | <b>Perspectiva de Procesos</b>  | <b>Perspectiva de Formación</b>   | <b>Perspectiva Financiera</b>   |
| <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Emitir la nómina al personal conforme las políticas y lineamientos vigentes.</p>   | <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b></p> <p>1. Asegurar los recursos necesarios para la correcta operación del proceso.</p>  |
| <p><b>Metas:</b></p> <p>1. Emitir el 100% de la nómina de estímulos al desempeño del personal docente sin errores.</p> <p>2. Lograr el 100% de quejas atendidas.</p> <p>3. Obtener e 100% de la satisfacción del cliente.</p>  | <p><b>Metas:</b></p> <p>1. Lograr el 100% de inconformidades ratificadas en la evaluación al desempeño del personal docente.</p> <p>2. Implementar 1 mejora al proceso.</p>   | <p><b>Metas:</b></p> <p>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.</p> <p>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).</p> <p>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> | <p><b>Metas:</b></p> <p>1. Obtener el 100% de los recursos necesarios para la operación del proceso.</p> <p>2. Implementar 3 actividades para optimizar recursos en la operación del proceso.</p> <p>3. Obtener 1 asistente técnico para el Departamento de Estímulos Académicos.</p> <p>4. Conseguir recurso financiero a través de la Convocatoria Programa de Carrera Docente UPES U040.</p>   |
| <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Asegurar la correcta aplicación de todos los movimientos recibidos del personal incluido en la nómina del programa.</p> <p>2. Difundir el buzón electrónico de quejas.</p> <p>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p>          | <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Asegurar la correcta aplicación del Reglamento del Programa ESDEPED.</p> <p>2. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.</p> <p>3. Reforzar la seguridad de la información.</p>  | <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.</p> <p>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>   | <p><b>Estrategia:</b></p> <p>1. Gestionar los recursos humanos, materiales y de infraestructura necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.</p> <p>2. Lograr la optimización de los recursos obtenidos para la operación del proceso.</p> <p>3. Participar en la Convocatoria del Programa de Carrera Docente UPES U040.</p>  |
| <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Aplicar el 100% de los movimientos recibidos en la nómina mensual.</p> <p>2a. Enviar al 100% de los beneficiarios del programa, un correo con la dirección electrónica del buzón de quejas.</p> <p>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Difundir entre el personal docente y miembros de la Comisión Evaluadora y de la Comisión Ad hoc el Reglamento del Programa ESDEPED a través del canal más idóneo.</p> <p>1b. Capacitar a los miembros de la Comisión Evaluadora y de la Comisión Ad hoc sobre el Reglamento del Programa ESDEPED y su aplicación.</p> <p>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p> <p>3a. Realizar trimestralmente respaldos de la información en diversos dispositivos de almacenamiento y aplicaciones gratuitas en la nube.</p> | <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.</p> <p>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.</p> <p>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Acciones:</b></p> <p>1a. Identificar los recursos necesarios para la operación del proceso.</p> <p>1b. Gestionar la obtención de 1 asistente técnico para el Departamento de Estímulos Académicos.</p> <p>1c. Gestionar la infraestructura necesaria para la operatividad del asistente técnico.</p> <p>1d. Gestionar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso</p> <p>2a. Elegir las actividades para optimizar recursos dentro del proceso.</p> <p>3a. Gestionar la participación de la UAEM en el Programa de Carrera Docente U040 UPES.</p> |



**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de movimientos aplicados.
- 2a. % de beneficiarios con la dirección del buzón de quejas.
- 3a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de errores en actualización mensual de la nómina del Programa de ESDEPED.
- 2a. % de quejas atendidas.
- 3a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de PITC's, TATC's y miembros de la Comisión Evaluadora y la Comisión Ad hoc a los que se les envió el Reglamento del Programa ESDEPED.
- 1b. % de miembros de las Comisiones capacitadas en el Reglamento del Programa ESDEPED y su aplicación.
- 2a. # de propuestas de mejora recibidas.
- 3a. # de respaldos realizados.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. # de inconformidades recibidas.
- 1b. # de inconformidades rectificadas.
- 2a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de avance en la gestión de la adquisición.
- 2a. # de actividades identificadas para optimizar recursos.
- 3a. % de avance en la gestión de la participación en el Programa de Carrera Docente UPES U040

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de recursos obtenidos.
- 2a. # de actividades implementadas para la optimización de recursos.
- 3a. # de asistentes técnicos.
- 4a. # de solicitudes de participación aprobadas y apoyadas.

**Proceso: Soporte Técnico de 1era. Instancia, Comunicaciones y Seguridad Informática.**

| 4 (Efectos)  | 3   | 2   | 1 (Causas)   |
|--|---|---|--|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>   | <b>Perspectiva de Procesos</b>  | <b>Perspectiva de Formación</b>   | <b>Perspectiva Financiera</b>  |
| <b>Objetivo:</b><br>1. Brindar soluciones tecnológicas de la información y comunicación en el menor tiempo.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Mantener una Cultura de Calidad en el personal involucrado en el proceso.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.  |
| <b>Metas:</b><br>1. Atender el 100% de solicitudes en máximo 5 días hábiles. (no incluye solicitudes que requieran infraestructura nueva y unidades foráneas).<br>2. Atender el 100% de quejas recibidas.<br>3. Obtener el 95% de la satisfacción del cliente. | <b>Metas:</b><br>1. Mantener el 100% de solicitudes en espera menor a 2 días hábiles.<br>2. Implementar 1 mejora al proceso.<br>3. Cumplir con el 93% del tiempo de respuesta como "bueno".                             | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Metas:</b><br>1. Adquirir 5 licencias de soporte técnico para el sistema de mesa de ayuda<br>2. Lograr 1 promoción de Asistente Técnico a Jefe de Depto.  |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Fortalecer y mantener el seguimiento en el Sistema Mesa de ayuda.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Mantener la revisión de ingreso de solicitudes en el Sistema Mesa de ayuda.<br>2. Realizar el soporte técnico remoto.<br>3. Fomentar entre el personal la propuesta de mejoras al proceso.     | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del área de capacitación y desarrollo u otra institución externa.<br>2. Evaluar continuamente el SGC.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo y operatividad del Proceso.<br>2. Gestionar el ascenso de 1 asistente técnico a jefe de departamento.                                    |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Emitir reporte mensual de tickets cerrados en tiempo.<br>1b. Mantener la opción de quejas en la encuesta de calidad.<br>1c. Aplicar en el Sistema de Mesa de ayuda la encuesta de satisfacción del cliente.                            | <b>Acciones:</b><br>1a. Verificación diaria en días hábiles del estatus de solicitudes.<br>2a. Mantener el soporte técnico remoto.<br>3a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso. | <b>Acciones:</b><br>1a. Elección y programación de cursos.<br>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.   | <b>Acciones:</b><br>1a. Gestionar la asignación de presupuesto para la adquisición de soporte técnico para la mesa de ayuda<br>2a. Gestionar la modificación de la estructura de la Dir. de Desarrollo de Tecnologías. |
| <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de reportes mensuales emitidos.<br>1b. # opción de quejas en encuesta de calidad.<br>1c. % de encuestas atendidas por el cliente.  | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de días hábiles con verificación de estatus de solicitudes.<br>2a. % de soportes técnicos remotos atendidos.<br>3a. # de propuestas de mejora recibidas.                        | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.<br>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.<br>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.  | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de avance en la gestión de adquisición de soporte técnico para la mesa de ayuda<br>2a. % de avance en la gestión de la promoción de una persona.                               |
| <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de solicitudes atendidas en máximo 5 días hábiles.<br>2a. % de quejas atendidas.<br>3a. % de satisfacción del cliente.   | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de solicitudes en espera menor a 2 días hábiles.<br>2a. # de mejoras al proceso<br>3a. % de soportes técnicos realizados en tiempo y forma.                                   | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.<br>1b. % del personal capacitado en temas técnicos.<br>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.<br>3a. # de proceso certificado.  | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. # de licencias para soporte técnico.<br>2a. # de promociones autorizadas.  |

**Proceso: Movilidad Estudiantil.**

(Efectos)      4                      ←                      3                      ←                      2                      ←                      1                      (Causas)

| Perspectiva del Cliente  | Perspectiva de Procesos   | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera   |
|--|---|--|--|
| <b>Objetivo:</b><br>1. Estancias externas para alumnos.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.  | <b>Objetivo:</b><br>Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.  | <b>Objetivo:</b><br>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.  |
| <b>Metas:</b><br>1. Lograr el 100% de solicitudes aceptadas por Institución destino nacional.<br>2. Lograr el 100% de solicitudes aceptadas por Institución destino internacional.<br>3. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br>4. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.                                       | <b>Metas:</b><br>1. Atender el 100% de solicitudes para movilidad estudiantil por semestre.<br>2. Implementar 1 mejora al proceso.  | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Metas:</b><br>1. Obtener el 100% de los recursos necesarios para la operación del proceso.<br>2. Adquirir 1 lector de CD externo.<br>3. Adquirir 1 scanner.<br>4. Adquirir 1 computadora.   |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Seguir formando parte de las redes de cooperación académica.<br>2. Mantener 1 buzón de quejas.<br>3a. Aplicar 1 encuesta de satisfacción del cliente mensualmente.  | <b>Estrategia:</b><br>1. Dar seguimiento a las bases de datos de candidatos.<br>2. Fomentar entre el personal las propuestas de mejora al proceso.  | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.<br>2. Búsqueda y/o gestión de nuevas fuentes de financiamiento para movilidad estudiantil.   |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Revisar periódicamente la temporalidad de los convenios.<br>1b. Atender puntualmente los requisitos de los convenios.<br>2a. Mantener 1 buzón electrónico de quejas.<br>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente mensualmente al término de su estancia de movilidad o al cancelarla. | <b>Acciones:</b><br>1a. Mantener 2 bases de datos con el número total de solicitudes recibidas.<br>1b. Conformar el expediente completo del candidato a movilidad.<br>2a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso. | <b>Acciones:</b><br>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.  | <b>Acciones:</b><br>1a. Identificar los recursos faltantes.<br>1b. Gestionar la adquisición de los recursos para la operatividad del proceso.<br>2a. Identificar convocatorias dirigidas a movilidad estudiantil de licenciatura y posgrado. |



**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de convenios vigentes.
- 1b. % de convenios atendidos correctamente.
- 2a. # de buzones electrónicos de quejas implementado.
- 3a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de solicitudes aceptadas por la institución destino nacional.
- 1b. % de solicitudes concretadas sin beca.
- 1c. % de solicitudes canceladas por falta de beca.
- 1d. % de solicitudes canceladas por motivos del alumno.
- 2a. % de solicitudes aceptadas por la institución destino internacional.
- 2b. % de solicitudes concretadas sin beca.
- 2c. % de solicitudes canceladas por falta de beca.
- 2d. % de solicitudes canceladas por motivos del alumno.
- 3a. % de quejas atendidas.
- 4a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de bases de datos.
- 1b. # de solicitudes recibidas.
- 1c. % de expedientes completos nacionales.
- 1d. % de expedientes completos internacionales.
- 2a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de solicitudes atendidas para movilidad estudiantil.
- 2a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de recursos faltantes identificados.
- 1b. % de recursos faltantes gestionados.
- 2a. # de convocatorias identificadas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de los recursos existentes para atender la demanda.
- 2a. # de lectores de CD externos adquiridos.
- 3a. # de scanners adquiridos.
- 4a. # de computadoras adquiridas.

**Proceso: Gestión de altas y bajas de alumnos en el IMSS.**

| 4 (Efectos)  | 3  | 2  | 1 (Causas)   |
|--|--|--|--|
| <b>Perspectiva del Cliente</b>   | <b>Perspectiva de Procesos</b>   | <b>Perspectiva de Formación</b>  | <b>Perspectiva Financiera</b>  |
| <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Alumnos con seguridad social.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.</p>   | <p><b>Objetivo:</b><br/>1. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.</p>  |
| <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener el 100% de alumnos que así lo requieran, afiliados al seguro facultativo.<br/>2. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br/>3. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente.</p>   | <p><b>Metas:</b><br/>1. Atender el 100% de solicitudes de incorporación y de cancelación al seguro facultativo.<br/>2. Implementar 1 mejora al proceso.</p>  | <p><b>Metas:</b><br/>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br/>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br/>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015.</p> | <p><b>Metas:</b><br/>1. Obtener el 100% de los recursos para atender la demanda.<br/>2. Adquirir 1 plaza de asistente técnico.<br/>3. Adquirir 1 plaza de capturista.<br/>4. Adquirir 1 plaza de secretaria.<br/>5. Adquirir 1 espacio físico amplio para oficina.<br/>6. Adquirir 1 equipo multifuncional<br/>7. Adquirir 2 laptops.<br/>8. Implementar plataforma DSE de manera institucional.</p> |
| <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Asegurar la capacitación a los alumnos sobre el proceso y beneficios de afiliación al IMSS.<br/>2. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br/>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.</p>                       | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Asegurar la correcta aplicación del proceso de afiliación del IMSS para los alumnos.<br/>2. Informar a los alumnos sobre la seguridad social a la que pertenecen.<br/>3. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p>                            | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br/>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.</p>  | <p><b>Estrategia:</b><br/>1. Gestionar los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo y operatividad del proceso.</p>   |
| <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Convocar a todos los alumnos para la capacitación sobre el proceso de afiliación al IMSS.<br/>2a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas a través de una red social.<br/>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Capacitar a todos los gestores responsables del seguro facultativo sobre el proceso de afiliación al IMSS.<br/>2a. Realizar reuniones informativas para el 100% de los alumnos semestralmente.<br/>3a. Realizar reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso.</p> | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br/>2a. Realizar 1 auditoría interna de calidad al año al SGC.<br/>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.</p>  | <p><b>Acciones:</b><br/>1a. Identificar los recursos materiales necesarios para la operatividad del proceso.<br/>1b. Solicitar mediante oficio los recursos materiales y humanos necesarios para la operatividad del proceso.</p>  |



**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de alumnos que rechaza el seguro facultativo.
- 1b. % de alumnos que cancelan el seguro facultativo.
- 2a. # de buzones de quejas implementados.
- 3a. % de encuestas atendidas por el cliente.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de alumnos afiliados al seguro facultativo.
- 1b. % de alumnos sin afiliación por error ante RENAPO.
- 2a. % de quejas atendidas.
- 3a. % de satisfacción del cliente.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de gestores responsables del seguro capacitados.
- 2a. # de reuniones realizadas.
- 2b. % de alumnos informados.
- 3a. # de propuestas de mejora recibidas.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de solicitudes incorporadas.
- 1b. % de cancelaciones del seguro facultativo.
- 2a. # de propuestas de mejora implementadas.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.
- 2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.
- 2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % del personal capacitado en temas de calidad.
- 1b. % del personal capacitado en temas técnicos.
- 2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.
- 3a. # de proceso certificado.

**Indicadores Inductivos:**

- 1a. % de identificación de los recursos.
- 1b. % de avance de gestión de los recursos.

**Indicadores de Desempeño:**

- 1a. % de los recursos para atender la demanda.
- 2a. # de plazas de asistente técnico.
- 3a. # de plazas de capturista.
- 4a. # de plazas de secretaria.
- 5a. # de espacios físicos amplio para oficina.
- 6a. # de equipo multifuncional
- 7a. # de laptops.
- 8a. % implementación de plataforma DSE.

**Proceso: Certificación del servicio social.**

(Efectos)      4      ←      3      ←      2      ←      1      (Causas)

| Perspectiva del Cliente  | Perspectiva de Procesos  | Perspectiva de Formación   | Perspectiva Financiera  |
|--|--|--|---|
| <b>Objetivo:</b><br>1. Emitir las cartas de certificación de servicio social en el menor tiempo y sin errores.   | <b>Objetivo:</b><br>1. Verificar y mejorar continuamente el proceso.   | <b>Objetivo:</b><br>2. Mantener una cultura de calidad en el personal involucrado en el proceso.   | <b>Objetivo:</b><br>3. Asegurar los recursos necesarios para la operación óptima.   |
| <b>Metas:</b><br>1. Emitir el 100% de cartas de certificación de servicio social en máximo 30 días hábiles.<br>2. Expedir el 100% de cartas de certificación de servicio social sin errores.<br>3. Lograr el 100% de quejas atendidas.<br>4. Obtener el 100% de la satisfacción del cliente. | <b>Metas:</b><br>1. Lograr el 100% de cédulas de presentación firmadas y entregadas en máximo 20 días hábiles.<br>2. Alcanzar el 100% de oficinas de negativa o de certificación de servicio social en máximo 5 días hábiles.<br>3. Lograr el 100% de expedientes ingresados en los tiempos establecidos.<br>4. Implementar 1 mejora al proceso.                                     | <b>Metas:</b><br>1. Mantener actualizado al 100% del personal mediante 2 cursos, 1 en temas de calidad y 1 en habilidades técnicas.<br>2. Contar con el 100% del personal con la competencia laboral requerida (Evaluación de Competencia Laboral).<br>3. Mantener el certificado en la Norma ISO 9001:2015. | <b>Metas:</b><br>1. Obtener el 100% de los recursos necesarios para la operación del proceso.<br>2. Obtener 1 espacio físico más amplio.<br>3. Adquirir 1 laptop.<br>4. Adquirir 1 proyector.   |
| <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar la creación de 1 nuevo módulo de servicio social hospedado en servidores institucionales.<br>2. Mantener implementado 1 buzón de quejas.<br>3. Aplicar 1 encuesta para conocer la satisfacción del cliente.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Solicitar la instalación del módulo de servicio social de SADCE en los equipos del departamento.<br>2. Involucrar en el proceso a las Unidades Académicas.<br>3. Fomentar entre el personal las propuestas de mejora al proceso.  | <b>Estrategia:</b><br>1. Programar cursos con base en el calendario del Departamento de Capacitación y Desarrollo u otra institución.<br>2. Evaluar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.   | <b>Estrategia:</b><br>1. Gestionar los recursos materiales y la infraestructura necesarios para el desarrollo y operatividad del Proceso.<br>2. Gestionar la oficialización de los pagos por búsqueda, reposición y extemporaneidad.  |
| <b>Acciones:</b><br>1a. Identificar las características de operación requeridas para el módulo de servicio social hospedado en servidores institucionales.<br>2a. Mantener la implementación de 1 buzón de quejas.<br>3a. Aplicar la encuesta de satisfacción del cliente.                   | <b>Acciones:</b><br>1a. Identificar las unidades necesarias para la operatividad en la instalación del módulo de servicio social.<br>2a. Emitir oficios de verificación de expedientes previos a la entrega por parte de las Unidades Académicas, previo al periodo de recepción de documentos.<br>3a. Establecer reuniones de trabajo para la identificación de mejoras al proceso. | <b>Acciones:</b><br>1a. Elegir y programar cursos de capacitación.<br>2a. Realizar 1 auditorías internas de calidad al año al SGC.<br>2b. Realizar 1 auditoría de mantenimiento al año al SGC basado en la Norma ISO 9001:2015.  | <b>Acciones:</b><br>1a. Gestionar 1 espacio físico más amplio.<br>1b. Gestionar 1 espacio físico más amplio.<br>1c. Gestionar la adquisición del equipo de cómputo necesario para la operación del proceso.<br>2a. Solicitar a las autoridades superiores la oficialización del cobro por búsqueda, reposición y extemporaneidad. |
| <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de avance en la identificación de características operativas del módulo de servicio social<br>2a. # de buzones de quejas implementados.<br>2b. % de encuestas atendidas por el cliente.  | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de equipos de cómputo identificados con instalación de SADCE.<br>2a. % de Unidades Académicas con oficios de verificación de expedientes.<br>3a. # de propuestas de mejora recibidas.  | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. # de cursos tomados por el personal del proceso.<br>2a. # de no conformidades en la auditoría interna de calidad.<br>2b. # de no conformidades en la auditoría de mantenimiento.   | <b>Indicadores Inductivos:</b><br>1a. % de avance en la gestión de adquisición.<br>2a. % de avance en la gestión de oficialización de pagos.  |
| <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de cartas de certificación de servicio social en máximo 30 días hábiles.<br>2a. % de cartas de certificación de servicio social sin errores.<br>3a. % de quejas atendidas.<br>4a. % de satisfacción del cliente.                                   | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de cédulas de presentación firmadas y entregadas en máximo 20 días hábiles.<br>2a. % de oficinas de negativa o de certificación de servicio social en máximo 5 días hábiles.<br>3a. % de expedientes ingresados fuera de tiempo.<br>4a. # de propuestas de mejora implementadas.   | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % del personal capacitado en temas de calidad.<br>1b. % del personal capacitado en temas técnicos.<br>2a. % del personal que cumple con la competencia laboral.<br>3a. # de proceso certificado.   | <b>Indicadores de Desempeño:</b><br>1a. % de los recursos para la operación del proceso.<br>2a. # de espacios físicos.<br>3a. # de laptops.<br>4a. # de proyectores.  |