



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARMEN
MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



La presente matriz contiene los indicadores del proceso de **Administración**, los cuales se encuentran identificados en el mapa de procesos en el apartado “verificar”

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA PARA SU CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META CUANTIFICABLE	RESPONSABLE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Porcentaje de cumplimiento del plan anual de Mantenimiento	Número de mantenimiento preventivo realizado / número mantenimiento preventivo programado * 100	Trimestral	90% de servicios realizados en tiempo y forma.	Departamento de Mantenimiento General y Talleres.	Documental
Porcentaje de Mantenimiento Correctivo a la infraestructura realizado	Número de mantenimiento correctivo realizado / número de mantenimiento correctivo solicitado * 100	Trimestral	60% de servicios realizados en tiempo y forma.	Departamento de Mantenimiento General y Talleres.	Documental
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio de mantenimiento a instalaciones recibidos	Número servicios calificados como positivo (bueno) / Número de servicios realizados * 100	Trimestral	85% de usuarios satisfechos	Departamento de Mantenimiento General y Talleres.	Documental
Porcentaje de servicio de transporte de personal ofrecido	solicitudes de traslado realizadas / solicitudes de traslados solicitados* 100	Trimestral	>=80% de servicios ofrecidos	Departamento de Logística y Transporte	Documental
Porcentaje de mantenimiento preventivo a vehículos realizado	mantenimiento preventivo de vehículos realizados / mantenimiento preventivo de vehículos programados * 100	Trimestral	>=80% de cumplimiento de mantenimiento con base a lo programado	Departamento de Logística y Transporte	Documental
Porcentaje de combustible utilizado	combustible real utilizado / combustible propuesto en pesos *100	Trimestral	<=90% de cumplimiento del monto ejercido	Departamento de Logística y Transporte	Documental
Porcentaje del Servicio de pasajes aéreos efectuados satisfactoriamente	Número de servicios realizados / Número de solicitudes de pasajes aéreos * 100	Semestral	90% de pasajes aéreos efectuados satisfactoriamente	Departamento de Transporte Aéreo	Documental



UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARMEN
MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio del área de eventos	Número servicios calificados como positivo (bueno) / Número de servicios solicitados * 100	Trimestral	85% de usuarios satisfechos	Departamento de servicios generales	Documental
Tiempo promedio utilizado en el proceso de adquisiciones (Licitaciones)	Suma de los días utilizados para la contratación / Número total de días	Anual	>= 56 días	Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Documental
Tiempo promedio utilizado en el proceso de adquisiciones (Invitación a cuando menos 3 personas)	Suma de los días utilizados para la contratación / Número de procedimientos realizados	Anual	>= 50 días	Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Documental
Porcentaje de órdenes de compra atendidas	Órdenes de compra suministradas / órdenes de compra solicitadas * 100	Semestral	80 % de compras realizadas	Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Sistema universitario financiero
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio de recursos materiales	Número servicios calificados como positivo (bueno y excelente) / total de evaluaciones realizadas * 100	Semestral	85% satisfacción del usuario	Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Evaluación de satisfacción del servicio
Porcentaje de bienes patrimoniales registrados	Numero de bienes etiquetados / número de órdenes de compras emitidas * 100	Semestral	100% de bienes registrados	Departamento de Patrimonio Universitario	Sistema de Contabilidad Sistema de patrimonio universitario Electrónico y físico

Aprobó

Responsable de Proceso

Revisó

Lic. Alejandra Uscanga Cobá
Responsable del SGC

Autorizó

Mtra. Delfina Cervera Rebolledo
Representante de la Dirección