



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 **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**, 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 servicios mantenimiento preventivo efectuados	Mantenimiento preventivo aplicado / mantenimiento preventivo programado *100	Anual	85% de servicios realizados	Departamento de Soporte Técnico	Programa de Mantenimiento Anual vigente (Publicado en la página de la Unacar www.unacar.mx) y el formato de control de mantenimiento preventivo calendarizado FO-CGTIC-ST-02
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio recibido de mantenimiento preventivo.	Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados * 100	Anual	85% de satisfacción del usuario	Departamento de Soporte Técnico	Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) - Intranet de la UNACAR www.unacar.mx y con el formato FO-CGTIC-ST-02
Porcentaje de servicios de soporte técnico atendidos	Servicios de soporte atendidos / servicios reportados * 100	semestre	85% de servicios atendidos	Departamento de Soporte Técnico	Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) - Intranet de la UNACAR www.unacar.mx , y con el formato FO-CGTIC-ST-06
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio recibido de mantenimiento correctivo.	Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados * 100	semestre	85% de satisfacción del usuario	Departamento de Soporte Técnico	Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) - Intranet de la UNACAR www.unacar.mx y con el formato FO-CGTIC-ST-06

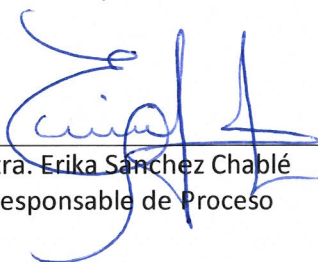


UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARMEN
MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Porcentaje de servicios de desarrollo atendidos	Servicios de desarrollo atendidos / servicios reportados * 100	semestre	85% de servicios atendidos	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) - Intranet de la UNACAR www.unacar.mx
Porcentaje de Proyectos liberados	Proyectos liberados / Proyectos incluidos en el POA * 100	Anual	80% de proyectos liberados	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Documental Formato FO-CGTIC-DS-04
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio de desarrollo recibido	Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados * 100	semestre	85% de satisfacción del usuario	Departamento de Desarrollo de Sistemas	Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) - Intranet de la UNACAR www.unacar.mx
Porcentaje de servicios de redes atendidos	Servicios de redes atendidos / servicios reportados * 100	semestre	85% de servicios atendidos	Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) - Intranet de la UNACAR www.unacar.mx y con el formato FO-CGTIC-RT-04
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio recibido de instalación nueva o de mantenimiento de servicio de red.	Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados * 100	semestre	85% de satisfacción del usuario	Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) - Intranet de la UNACAR www.unacar.mx y con el formato FO-CGTIC-RT-04

Aprobó


Mtra. Erika Sánchez Chablé
Responsable de Proceso

Revisó


Lic. Alejandra Uscanga Cobá
Responsable del SGC

Autorizó


Mtra. Delfina Cervera Rebolledo
Representante de la Dirección