



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 **CONTRALORIA GENERAL**, 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
Auditorías Realizadas	Número de auditorías internas realizadas/ Número de auditorías internas programadas en el P.A.C.A *100	Anual	70 % de cumplimiento de Auditorías Realizadas	Auditorías Administrativas y Financieras	Documental
Porcentaje de atención de informes recibidos.	(Número de informes atendidos/Número de informes recibidos*100)	Anual	70 % de cumplimiento de atención a informes recibidos	Legalidad PRAS	Documental
Atención a Servidores Públicos	Número de encuesta aplicadas/Número de respuesta satisfactoria*100	Anual	Al menos 80% de atención y aclaración de dudas de los Servidores Públicos	Servidores Públicos, Buzón de Quejas y Denuncias	Documental
Apertura de expedientes relativos a Quejas y Denuncias	Número de expedientes aperturados relativos a Quejas y Denuncias /Número de Quejas y Denuncias Recibidas*100	Anual	Al menos el 80% de apertura de expedientes relativos a Quejas y Denuncias	Servidores Públicos, Buzón de Quejas y Denuncias	Documental
Porcentaje de solicitudes atendidas	Solicitudes de intervención atendidas / Solicitudes de intervención recibidas * 100	Anual	90% de solicitudes atendidas	Entrega-Recepción	Documental



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



Porcentaje de entrega-recepción realizadas	Entrega-Recepción realizada en el ejercicio actual/Entrega-Recepción realizada en el ejercicio inmediato anterior *100	Anual	70% de entrega-recepción realizadas	Entrega-Recepción	Documental
Revisiones Realizadas	Número de revisiones realizadas / Número de revisiones programadas en el P.A.REV. *100	Anual	70 % de cumplimiento de Revisiones realizadas	Auditorías Administrativas y Financieras	Documental
Seguimiento Auditorías Realizadas	Número de auditorías internas y de seguimiento realizadas programadas en el P.A.C.A/ Número de auditorías internas y de seguimiento cerradas programadas en el P.A.C.A *100	Anual	70 % de cumplimiento de Auditorías Realizadas	Auditorías Administrativas y Financieras	Documental
Observaciones Solventadas	Número de observaciones solventadas/ Número de observaciones emitidas * 100	Anual	70% de observaciones externas solventadas	Auditorías Externas y Vinculación	Documental

Aprobó

Dra. Alicia Sánchez de la Cruz
Responsable de Proceso

Revisó

Lic. Alejandra Uscanga Cobá
Responsable del SGC

Autorizó

Mtra. Delfina Cervera Rebolledo
Representante de la Dirección