



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 **VINCULACIÓN**, 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 propuestas elaboradas.	(Número de propuestas técnicas elaboradas / Número de propuestas técnicas solicitadas) * 100	Semestral	90 % de PTE elaboradas en tiempo y forma.	Departamento de Gestión de Convenios.	Documental.
Porcentaje de convenios y/o contratos formalizados.	(Número de convenios y/o contratos formalizados / Número de convenios y/o contratos programados) * 100	Semestral	80 % de convenios específicos y/o contratos concretados. NOTA: Total de convenios específicos, modificatorios y/o contratos, generados en el semestre.	Departamento de Gestión de Convenios.	Documental.
Porcentaje de clientes satisfechos con el convenio y/o contrato terminado.	(Número servicios calificados como excelente y bien / Número de servicios evaluados al termino del convenio) * 100	Anual y/o término de contrato	80 % de satisfacción con el servicio al cliente.	Departamento de Operación y Control de Convenios.	Documental.
Porcentaje de clientes satisfechos por el servicio de sala recibido.	(Número servicios calificados como excelente y bueno / Número de servicios concluidos) * 100	Semestral	90 % de Satisfacción al Cliente de los Servicios de Sala.	Departamento de Servicios Multifuncionales.	Documental.



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



Porcentaje de cumplimiento del programa de superación universitaria.	(Número de beneficiarios de superación universitaria / Número de beneficiarios programados de superación universitaria) * 100	Semestral	90 % de cumplimiento del programa de superación universitaria.	Departamento de Innovación Tecnológica y Recursos Humanos Especializados.	Documental.
Porcentaje de cumplimiento del programa de enlace UNACAR.	(Número de beneficiarios del enlace UNACAR / Número de beneficiarios programados del enlace UNACAR) * 100	Semestral	90 % de cumplimiento del programa de enlace UNACAR.	Departamento de Innovación Tecnológica y Recursos Humanos Especializados.	Documental.
Porcentaje de servicios realizados por el CEISPPA.	(Número de servicios de apoyo realizados / Número de servicios solicitados) * 100	Semestral	90 % de cumplimiento con las solicitudes.	Departamento de CEISPPA.	Documental.

Aprobó

Responsable de Proceso

Jorge García Ocaña

Revisó

Lic. Alejandra Uscanga Cobá
Responsable del SGC

Autorizó

Mtra. Delfina Cervera Rebolledo
Representante de la Dirección