



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 **CAPITAL HUMANO**, 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 programa anual de capacitación	$\frac{\text{Núm. de Cursos Realizados}}{\text{Núm. curso Programados}} * 100$	Trimestral	50% de Programa Anual realizado	Depto. de Selección y Desarrollo	Listas de Asistencia y Constancias Entregadas
Porcentaje de usuarios satisfechos por la capacitación recibida	$\frac{\text{Número servicios calificados como positivo (bueno y excelente)}}{\text{No. De encuestas realizadas}} * 100$	Trimestral	80% de Satisfacción del cliente	Depto. de Selección y Desarrollo	Documental
Porcentaje de personal aceptado	$\frac{\text{Núm. de solicitudes aceptadas}}{\text{Núm. de solicitudes realizadas}} * 100$	Trimestral	10% del personal aceptado	Depto. de Selección y Desarrollo	Llevar un control de cuantas requisiciones procede.
Porcentaje de pagos efectuados	$\frac{\text{No. de trámites de pago realizados}}{\text{No. de trámites de pago recibidos}} * 100$	Trimestral	90% tramites de pagos realizados	Depto. Nómina	Documental
Porcentaje de contratos elaborados	$\frac{\text{Número de contratos elaborados}}{\text{Número de requisiciones recibidas}} * 100$	Semestral	90% de contratos elaborados	Departamento de la Unidad Administrativa Jurídica	Documental con los Informes
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio de la CGRH	$\frac{\text{Número servicios calificados como positivo (bueno y excelente)}}{\text{No. De encuestas realizadas}} * 100$	Trimestral	80% de Satisfacción del cliente	Coordinación	Documental



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



Aprobó

L.C. Claribel Gorgonio Chiñas
Responsable de Proceso

Revisó

Lic. Alejandra Uscanga Cobá
Responsable del SGC

Autorizó

Mtra. Delfina Cervera Rebolledo
Representante de la Dirección