



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 **SERVICIOS AL ESTUDIANTE**, 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 libros adquiridos	No. de Adquisiciones realizadas / No. de Solicitudes recibidas * 100	Semestral	75% de las solicitudes atendidas	Departamento de Selección y Adquisición.	Reporte
Porcentaje de libros procesados	No. de libros recibidos procesados / No. de libros adquiridos * 100	Semestral	75 % de libros procesados	Departamentos de Proceso Menor	Reporte estadístico
Porcentaje de libros disponibles para consulta	No. de libros disponibles para consulta / Total de libros * 100	Semestral	75% de libros disponibles	Departamento de Procesos Técnicos	Reporte estadístico
Variación de libros en el inventario de la biblioteca	(Libros en el año actual / libros en el año anterior) -1 * 100	Anual	1.5 % de incremento bibliográfico en el inventario de la biblioteca universitaria	Departamento de Procesos Técnicos	Reporte
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio ofrecido de colecciones generales, recursos tecnológicos y accesibilidad	Número servicios calificados como positivo / total de servicios proporcionados * 100	Trimestral	90% de usuarios satisfechos	Jefe de Biblioteca	Evaluación
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio del personal de la biblioteca	Número servicios calificados como positivo / total de servicios proporcionados * 100	Trimestral	90% de usuarios satisfechos	Jefe de Biblioteca	Evaluación



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



Porcentaje de usuarios satisfechos por los espacios de trabajo con que cuenta la biblioteca	Número servicios calificados como positivo / total de servicios proporcionados * 100	Trimestral	90% de usuarios satisfechos	Jefe de Biblioteca	Evaluación
Porcentaje de usuarios satisfechos por el horario de servicio	Número servicios calificados como positivo / total de servicios proporcionados * 100	Trimestral	90% de usuarios satisfechos	Jefe de Biblioteca	Evaluación
Porcentaje de Certificados emitidos y entregados en tiempo y forma.	Número de certificados emitidos y entregados en tiempo y forma / Número total de certificados entregados * 100.	Trimestral	80% de certificados emitidos entregados en tiempo y forma.	Departamento de Permanencia y Egreso	Reporte de Certificados elaborados
Eficiencia de refrendo de credenciales	Credenciales refrendadas / Número total de estudiantes que solicitan refrendo * 100.	Semestral	90% de credenciales refrendadas en tiempo y forma.	Departamento de Admisión e Ingreso	Reporte de credenciales emitidas
Porcentaje de credenciales de estudiantes de nuevo ingreso emitidas y entregadas en tiempo y forma	Credenciales emitidas entregadas en tiempo y forma / Número total de credenciales entregadas * 100	Semestral	80% de credenciales emitidas entregadas en tiempo y forma	Departamento de Admisión e Ingreso	Reporte de credenciales emitidas
Porcentaje de atención de solicitudes de información en tiempo y forma.	Solicitudes de información entregadas en tiempo y forma / Número total de solicitudes de información * 100.	Trimestral	80% de solicitudes de información entregadas en tiempo y forma.	Departamento de Estadística Escolar	Reporte de información entregada
Porcentaje de solicitudes de titulación (títulos y cédulas emitidas).	Número de solicitudes de titulación atendidas en tiempo y forma / Número total de solicitudes atendidas * 100.	Semestral	80% de solicitudes de titulación atendidas en tiempo y forma (títulos y cédulas emitidas).	Departamento de Titulación	Reporte de Títulos elaborados



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



Porcentaje de estudiantes inscritos en tiempo y forma.	Número de estudiantes inscritos a la fecha del corte / Número Total de estudiantes inscritos * 100.	Semestral	80% de estudiantes inscritos en tiempo y forma.	Departamento de Admisión e Ingreso	Reporte de alumnos inscritos.
Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio recibido por la DCE	Número servicios calificados como positivo / Total de usuarios encuestados * 100.	Trimestral	80% de usuarios satisfechos	Departamento de Estadística Escolar	Reporte de alumnos inscritos.
Porcentaje de estudiantes reinscritos en tiempo y forma	Número de estudiantes reinscritos a la fecha del corte / Número total de estudiantes reinscritos * 100.	Semestral	80% de estudiantes reinscritos en tiempo y forma.	Departamento de Permanencia y Egreso	Reporte de alumnos reinscritos.
Porcentaje de expedientes escolares de estudiantes activos integrados.	Expedientes escolares de estudiantes activos integrados en tiempo y forma / Total de expedientes de estudiantes activos * 100.	Semestral	80% de expedientes escolares de estudiantes activos integrados en tiempo y forma.	Departamento de Admisión e Ingreso	Reporte de expedientes escolares.
Porcentaje de informes estadísticos de los alumnos en riesgo de reprobación entregados a facultades	Número total de reportes entregados / Número total de reportes	Semestral	80 % de reportes entregados	Área de trayectoria escolar	Documental
Porcentaje de estudiantes realizando servicio social.	Número de estudiantes efectuando servicio social / Número de estudiantes que soliciten realizar el servicio social * 100	semestral	90% de estudiantes efectuando servicio social	Jefe del departamento de servicio social y becas	Documental
Porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio prestado por el Depto. de servicio social.	Número de encuestas calificados como positivo / Número de servicios proporcionados * 100	semestral	70% de estudiantes satisfechos con el servicio prestado por el Depto. Servicio social.	Jefe del departamento de servicio social y becas	Documental



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



Porcentaje de entidades receptoras satisfechas con el servicio prestado por el Depto. de servicio social.	Número de encuestas calificados como positivo / Número de servicios proporcionados * 100	semestral	70% de entidades receptoras satisfechos con el servicio prestado por el Depto. de servicio social.	Jefe del departamento de servicio social y becas	Documental
Porcentaje de estudiantes realizando prácticas profesionales	Número de estudiantes efectuando prácticas profesionales/ Número de estudiantes que soliciten realizar prácticas profesionales * 100	semestral	90% de estudiantes efectuando prácticas profesionales	Jefe del Depto. de prácticas profesionales	Documental
Porcentaje de practicantes satisfechos con el servicio prestado por el Depto. de prácticas profesionales.	Número de encuestas calificados como positivo / Número de servicios proporcionados * 100	semestral	70% de practicantes satisfechos con el servicio prestado por el Depto. Prácticas profesionales.	Jefe del Depto. de prácticas profesionales	Documental
Porcentaje de entidades receptoras satisfechas con el servicio prestado por el Depto. de prácticas profesionales.	Número de encuestas calificados como positivo / Número de servicios proporcionados * 100	Semestral	70% de entidades receptoras satisfechos con el servicio prestado por el Depto. de prácticas profesionales.	Jefe del Depto. de prácticas profesionales	Documental
Porcentaje de estudiantes beneficiados con becas de colegiatura	Número de estudiantes beneficiados / Número de estudiantes que solicitan becas de colegiatura * 100	Semestral	80 % de becas otorgadas a estudiantes	Jefe del departamento de servicio social y becas	Documental
Porcentaje de estudiantes realizando movilidad	Número de estudiantes satisfechos con el servicio de la dirección de movilidad / Número total de estudiantes	Semestral	80 % de estudiantes que realizan	Director de movilidad estudiantil	Documental



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



	que participaron en la movilidad * 100		movilidad satisfechos		
Porcentaje de estudiantes visitantes satisfechos	Número de estudiantes visitantes satisfechos con el servicio de la dirección de movilidad / Número total de estudiantes visitantes * 100	Semestral	80 % de estudiantes que realizan movilidad satisfechos	Director de movilidad estudiantil	Documental
Porcentaje de estudiantes que asisten al programa de bienestar escolar	Número de estudiantes que asisten a los talleres de bienestar escolar / Número de estudiantes identificados escolarmente vulnerables *100	Anual	70 % de estudiantes que asisten a los talleres de bienestar escolar	Orientadores del Depto. Psicop	Documental
Porcentaje de estudiantes identificados en el inventario sucesos de vida	Número de estudiantes que asisten a los talleres de sucesos de vida / Número total de estudiantes identificados en el inventario sucesos de vida *100	Anual	70 % de estudiantes que participan en los talleres de sucesos de vida	Orientadores del Depto. Psicop.	Documental
Porcentaje de egresados que contestan cuestionario	Número de egresados que contestaron el cuestionario/ Número total de egresados por año *100	Anual	70 % de egresados que contestan cuestionarios	Jefe del Depto. De Seguimiento de egresados	Documental
Informes anuales entregadas a diferentes instancias	Número de informes programados/Numero de informes entregados *100	Semestral	80 % de informes entregados	Jefe del Depto. De Seguimiento de egresados	Documental
Porcentaje de estudiantes inscritos	Número de estudiantes atendidos/Número total de estudiantes asignados *100	Semestral	70 % de estudiantes atendidos	Área de tutoría institucional	Documental

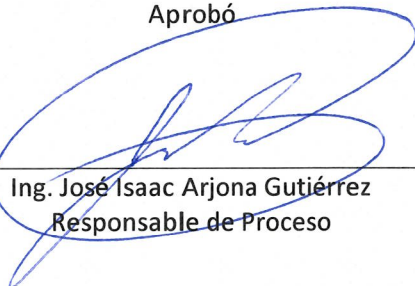


UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARMEN
MATRIZ DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

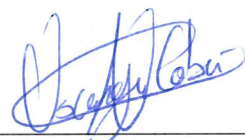


Porcentaje de tutores asignados	Número de tutores que atienden a tutorados/ Número total de tutores asignados *100	Semestral	70 % de tutores que atienden a tutorados	Área de tutoría institucional	Documental
Porcentaje de capacitación a tutores	Número total de tutores capacitados/Número total de tutores * 100	Anual	30 % de tutores capacitados	Área de tutoría institucional	Documental


Aprobó


Ing. José Isaac Arjona Gutiérrez
Responsable de Proceso

Revisó


Lic. Alejandra Uscanga Cobá
Responsable del SGC

Autorizó


Mtra. Delfina Cervera Rebolledo
Representante de la Dirección