

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO										
		DEPENDENCIA: Dirección de Mercadeo de la Ciencia								
		FECHA DE ELABORACIÓN: 10/04/15		VERSIÓN: 2		FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 18/11/16				
FORMATO DE INDICADORES										
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	
1	Posibles resultados susceptibles a protección remitidos	Conocer el porcentaje de posibles resultados susceptibles a protección que han sido remitidos a la DIP.	Porcentaje de posibles resultados susceptibles a protección intelectual que cuentan con la gestión inicial técnica y legal para poder ser remitidos a la Coordinación de la División de Investigación y Posgrado (DIP)	Emitir informe al 100% de las solicitudes que sean turnadas a la dependencia, sean o no susceptibles de protección de la propiedad intelectual	$PRSPR = (PRSPGITYL / NTPRSP) * 100$	PRSPR =Porcentaje de posibles resultados susceptibles a protección remitidos PRSPGITYL = Número de posibles resultados susceptibles a protección que cuentan con Gestión inicial técnica y legal. NTPRSP = Número total de posibles resultados susceptibles a protección remitidos por la DIP a la DMC.	Porcentaje	Anual	Departamento de Gestión Inicial Técnica y Legal/DMC	
2	Satisfacción del cliente en las asesorías	Conocer el nivel de satisfacción de los clientes que reciben asesoría para los sistemas de gestión de la calidad	Apreciación que demuestra el cliente respecto a la asesoría que se ofrece respecto a los procedimientos de gestión de la calidad	Al menos el 70% de los encuestados reflejen una evaluación con resultado "Muy bien"	Se aplica un instrumento de evaluación con 10 preguntas que permita evaluar las variables correspondientes al servicio, utilizando una escala de Likert: Excelente, muy bien, bien, regula y mal. Se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Tiempo de respuesta a la asesoría. 2. Calidad de la asesoría. 3. Actitud del asesor.	Porcentaje	Bimensual	Dirección de Mercadeo de la Ciencia	
3	Porcentaje de disminución del uso de papel	Conocer en que medida se optimiza el uso del papel en la Dirección de Gestión de la Calidad	Porcentaje de disminución de uso de papel en comparación al período inmediato anterior	Reducir al menos el 10% de consumo de papel con respecto al semestre inmediato anterior	$PPU = ((HUPAN - HUPA) / HUPAN) * 100$	PPU =Porcentaje de hojas usadas HUPAN = Hojas usadas en el periodo anterior HUPA = Hojas usadas en el periodo actual	Porcentaje	Semestral	Dirección de Mercadeo de la Ciencia	