



PLAN DE CALIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PC-SGC.01	Fecha: 26/04/2023	Versión: 3	Página 1 de 3
-----------	-------------------	------------	---------------

Proceso: Prestación de Servicios **Usuario:** Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, ONG'S, Entidades Académicas
Responsable del Proceso: Personal investigador académico del LANCIS **Característica General del Resultado:** Prestación de servicios técnicos o tecnológicos, asesorías, capacitación y talleres en material de Ciencias de la Sostenibilidad
Resultado del Proceso: Desarrollar y compartir conocimientos dirigidos a sectores específicos que así lo requieran dadas sus competencias y atribuciones relacionadas con algún problema en materia de Ciencias de la Sostenibilidad.
Recursos: Equipo de súper cómputo, laboratorio analítico, anfiteatro de toma de decisiones, cómputo, hardware, software, redes, Internet, teléfonos y mobiliario.

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra				Plan de reacción	
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula		Responsable de seguimiento
I.1	Porcentaje de solicitudes de servicios evaluadas para determinar su pertinencia	Registro de los sectores solicitantes y las principales problemáticas (ejes temáticos) que se presentan para la prestación de servicios	Realizar el registro de la solicitud de servicio (solicitud Web) Analizar a que sectores pertenecen los solicitantes para conocer sus características. Analizar los principales ejes temáticos de las necesidades de los solicitantes, inclusive de aquellas no se consideren pertinentes, así como los riesgos y oportunidades que de primer momento se identifican (FCP-SGC Criterios de Pertinencia). Identificación de riesgos y oportunidades potenciales, así como determinación de equipo de apoyo a utilizar. Tomar las decisiones pertinentes para incrementar la oferta del LANCIS.	100%	100	Anual	Porcentaje	$PSSP = (SSP/TS) * 100$ PSSP= Porcentaje de solicitudes de servicios evaluadas como pertinentes. SSP= Solicitudes de servicio evaluadas como pertinentes. TS=Total de solicitudes	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección



PLAN DE CALIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PC-SGC.01	Fecha: 26/04/2023	Versión: 3	Página 2 de 3
-----------	-------------------	------------	---------------

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra					Plan de reacción
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula	Responsable de seguimiento	
1.2	Porcentaje de productos derivados del servicio de creación de capacidades entregados en tiempo (de acuerdo con los términos de referencia).	Cumplimiento del instrumento consensual	Realizar la adecuada planificación de las actividades a cubrir para lograr los objetivos del servicio. Coordinación adecuada y seguimiento eficaz de las actividades y entregables por el Académico responsable del servicio. Medición de la eficacia de la planificación de los entregables de los servicios de creación de capacidades. Asegurar el cumplimiento del instrumento consensual.	100%	100	Anual	Porcentaje	$PPET = (PET/TP) * 100$ PPET= Porcentaje de productos entregados en tiempo de acuerdo con el instrumento consensual. PET= Productos entregados en tiempo. TP=Total de productos comprometidos.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección
1.3	Eficiencia en la entrega de productos derivados del servicio de creación de capacidades de acuerdo con los términos de referencia.	Cumplimiento del instrumento consensual	Definición clara de los objetivos y productos comprometidos en el servicio de creación de capacidades. Entregar los productos comprometidos en el servicio de creación de capacidades. Asegurar el cumplimiento del instrumento consensual.	Máximo 2 revisiones del usuario	100	Anual	Número de revisiones	Máximo 2 revisiones del usuario	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección
1.4	Incremento en los conocimientos de los asistentes a cursos.	Evaluaciones	Conocer el grado de conocimiento inicial de los asistentes a los cursos Conocer el incremento de conocimientos al final del curso y nivel de eficacia del programa aplicado.	Incremento	100%	Cada curso o taller	Porcentaje	$ICA = ((EF/EI) - 1) * 100$ ICA= Porcentaje de incremento de conocimiento de los asistentes a cursos. EI= Evaluación inicial. EF=Evaluación final.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Levantar acciones correctivas Informar a la Dirección



**PLAN DE CALIDAD
 PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

PC-SGC.01	Fecha: 26/04/2023	Versión: 3	Página 3 de 3
-----------	-------------------	------------	----------------------

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra					Plan de reacción
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula	Responsable de seguimiento	
1.5	Cumplimiento del programa de capacitación.	Cumplimiento del Programa de Capacitación	<p>Apego al Programa de Capacitación o del taller en cuestión.</p> <p>Utilizar las metodologías comprometidas.</p>	100%	100	Cada curso o taller	Porcentaje	$PCPC = ((EF/EI) - 1) * 100$ PCPC= Porcentaje de cumplimiento del Programa de Capacitación. AP= Actividades o módulos Programadas. AR= Actividades o módulos realizadas.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	<p>Levantar acciones correctivas</p> <p>Informar a la Dirección</p>
1.6	Tasa de aprobación de los asistentes a cursos.	Conocer mejoras del proceso	Conocer el dominio final del tema a nivel grupo de capacitación o del taller.	80%	100	Cada curso o taller	Porcentaje	$TA = (AA/TA) * 100$ TA= Tasa de aprobación del curso o taller. AA= Asistes aprobados. TA= Total de asistentes.	Representante de la Dirección / Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	<p>Levantar acciones correctivas</p> <p>Informar a la Dirección</p>