

Sistema Nacional de Acreditación y Acreditados
Indicadores de Rendimiento

Del 1 de enero al 30 de septiembre de 2022

Dimensión	Objetivo	Indicador de Rendimiento	Escala	Cálculo	Unidad	Ponderación	Indicadores de Rendimiento									
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Calidad de la Atención al Cliente	1.1. Satisfacción del Cliente	1.1.1. Índice de Satisfacción del Cliente	1-5	$\frac{\text{Número de clientes satisfechos}}{\text{Número total de clientes}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Calidad del Producto	2.1. Calidad del Producto	2.1.1. Índice de Calidad del Producto	1-5	$\frac{\text{Número de productos de calidad}}{\text{Número total de productos}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Calidad del Proceso	3.1. Calidad del Proceso	3.1.1. Índice de Calidad del Proceso	1-5	$\frac{\text{Número de procesos de calidad}}{\text{Número total de procesos}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Calidad del Personal	4.1. Calidad del Personal	4.1.1. Índice de Calidad del Personal	1-5	$\frac{\text{Número de personal de calidad}}{\text{Número total de personal}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Calidad del Ambiente	5.1. Calidad del Ambiente	5.1.1. Índice de Calidad del Ambiente	1-5	$\frac{\text{Número de ambientes de calidad}}{\text{Número total de ambientes}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Calidad del Servicio	6.1. Calidad del Servicio	6.1.1. Índice de Calidad del Servicio	1-5	$\frac{\text{Número de servicios de calidad}}{\text{Número total de servicios}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Calidad del Precio	7.1. Calidad del Precio	7.1.1. Índice de Calidad del Precio	1-5	$\frac{\text{Número de precios de calidad}}{\text{Número total de precios}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Calidad del Valor	8.1. Calidad del Valor	8.1.1. Índice de Calidad del Valor	1-5	$\frac{\text{Número de valores de calidad}}{\text{Número total de valores}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Calidad del Impacto Social	9.1. Calidad del Impacto Social	9.1.1. Índice de Calidad del Impacto Social	1-5	$\frac{\text{Número de impactos sociales de calidad}}{\text{Número total de impactos sociales}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Calidad del Impacto Ambiental	10.1. Calidad del Impacto Ambiental	10.1.1. Índice de Calidad del Impacto Ambiental	1-5	$\frac{\text{Número de impactos ambientales de calidad}}{\text{Número total de impactos ambientales}}$	%	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nota: La información de este informe es confidencial y no debe ser divulgada a terceros.