
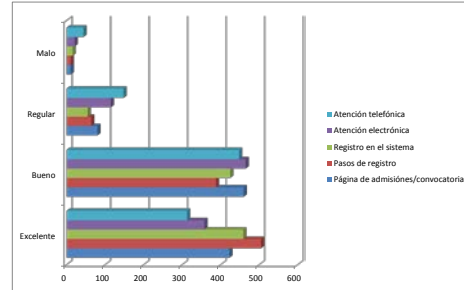


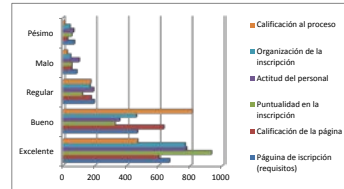
		UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO							
		DEPENDENCIA:		Dirección de Administración Escolar					
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/02/16	VERSIÓN:	1	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	16/11/16			
FORMATO DE INDICADORES									
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Satisfacción del cliente en la selección	Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios que participan en el proceso de selección de la Universidad.	Selección son el conjunto de requisitos académicos y administrativos para promover a los aspirantes aceptados a ocupar un lugar como alumnos de un programa educativo	Buena	Se aplica un instrumento de evaluación con 5 preguntas que permite evaluar las variables correspondientes al servicio, utilizando una escala: Excelente, buena, regular y mala. Se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Página de admisiones/convocatorias, 2. Pasos del registro, 3. Sistema, 4. Atención electrónica y 5. Atención telefónica	Escala: Excelente, bueno, regular y malo	Semestral	Área de calidad (Dirección de Administración Escolar)

	Excelente	Bueno	Regular
Página de admisiones/convocatorias	1682	221	43
Pasos de registro	2120	160	22
Registro en el sistema	1805	157	32
Atención electrónica	1488	352	82
Atención telefónica	1154	483	144
Totales	8249	1373	323



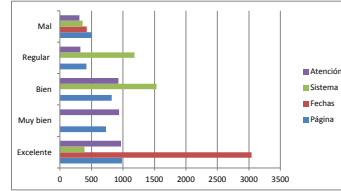
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO									
		DEPENDENCIA: Dirección de Administración Escolar							
FECHA DE ELABORACIÓN: 26/02/16		VERSIÓN: 1			FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 16/11/16				
FORMATO DE INDICADORES									
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
2	Satisfacción del cliente en la inscripción	Conocer el nivel de satisfacción de nuestros aspirantes aceptados durante el proceso de inscripción	Inscripción es el ingreso de un aspirante aceptado a un programa educativo cumpliendo con los requisitos académicos y administrativos establecidos en el programa educativo y normativa vigente.	Buena	Se aplica un instrumento de evaluación con 6 preguntas que permita evaluar las variables correspondientes al servicio, utilizando una escala: Excelente, buena regular y mala. Se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Página de admisiones/convocatorias, 2. Pasos del registro, 3. Sistema, 4. Atención electrónica y 5. Atención telefónica	Escala: Excelente, bueno, regular, malo y pésimo.	Semestral	Área de calidad (Dirección de Administración Escolar)



	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
Página de inscripción (requisitos)	667	466	195	85	70
Calificación de la página	600	631	175	53	27
Puntualidad en la inscripción	930	325	120	54	54
Actitud del personal	774	354	190	100	65
Organización de la inscripción	786	460	169	46	42
Calificación al proceso	467	310	172	25	9
Totales	4204	3046	1021	363	267



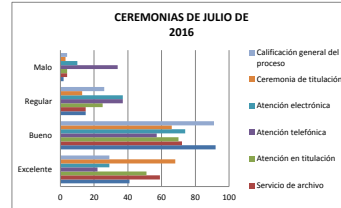
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO										
DEPENDENCIA:		Dirección de Administración Escolar								
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/02/16		VERSIÓN:		1		FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:		05/08/16
FORMATO DE INDICADORES										
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	
3	Satisfacción del cliente en su reingreso	Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios que participan en el reingreso	Reingreso es la solicitud de los alumnos para permanecer en la UAEH registrando las asignaturas de conformidad con su programa educativo.	Muy bien	Se aplica un instrumento de evaluación con 4 preguntas que permita evaluar las variables correspondientes al servicio, utilizando una escala: Excelente, muy bien, bien, regular y mal. Se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Página, 2. Fechas, 3. Sistema y, 4. Atención	Escala: Excelente, muy bien, bien, regular y mal	Semestral	Área de calidad (Dirección de Administración Escolar)	

	Excelente	Muy bien	Bien	Regular	Mal
Página	986	732	820	422	505
Fechas	3040	0	0	0	425
Sistema	391	0	1533	1182	350
Atención	971	936	926	323	309
Totales	5388	1668	3279	1927	1588

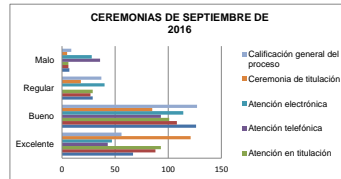


		UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO							
		DEPENDENCIA:		Dirección de Administración Escolar					
FECHA DE ELABORACIÓN:		26/02/16	VERSIÓN:	1	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	16/11/16			
FORMATO DE INDICADORES									
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
4	Satisfacción del cliente en la titulación	Conocer el nivel de satisfacción de nuestros egresados que participan en su proceso de titulación	Titulación: Es la obtención del título, diploma o grado por parte de los egresados de la UAEH, acreditando con ello los estudios realizados.	Buena	Se aplica un instrumento de evaluación con 5 preguntas que permita evaluar las variables correspondientes al servicio, utilizando una escala: Excelente, bueno regular y malo. Se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Página de admisiones/convocatorias, 2. Pasos del registro, 3. Sistema, 4. Atención electrónica y 5. Atención telefónica (se incluyó una pregunta más: ceremonia de titulación)	Escala: Excelente, bueno, regular y malo	Semestral	Área de calidad (Dirección de Administración Escolar)

CEREMONIAS DE JULIO DE 2016				
	Excelente	Buena	Regular	Malo
Página de titulación	41	92	15	2
Servicio de archivo	59	72	15	4
Atención en titulación	51	70	25	4
Atención telefónica	22	57	37	34
Atención electrónica	29	74	37	10
Ceremonia de titulación	68	66	13	3
Calificación general del proceso	29	91	26	4



CEREMONIAS DE SEPTIEMBRE DE 2016				
	Excelente	Buena	Regular	Malo
Página de titulación	67	126	29	7
Servicio de archivo	88	108	27	6
Atención en titulación	93	101	29	6
Atención telefónica	43	93	0	36
Atención electrónica	47	114	40	28
Ceremonia de titulación	121	85	18	5
Calificación general del proceso	56	127	37	9



CEREMONIAS DE NOVIEMBRE DE 2016				
	Excelente	Buena	Regular	Malo
Página de titulación	30	35	12	0
Servicio de archivo	36	32	8	1
Atención en titulación	42	30	3	2
Atención telefónica	18	28	21	10
Atención electrónica	17	42	12	6
Ceremonia de titulación	36	33	5	3
Calificación general del proceso	27	38	10	2

