

FORMATO DE INDICADORES

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:

16/11/2016

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	359
Atención	971	936	926	323	309
Totales	5388	1668	3279	1927	1598

