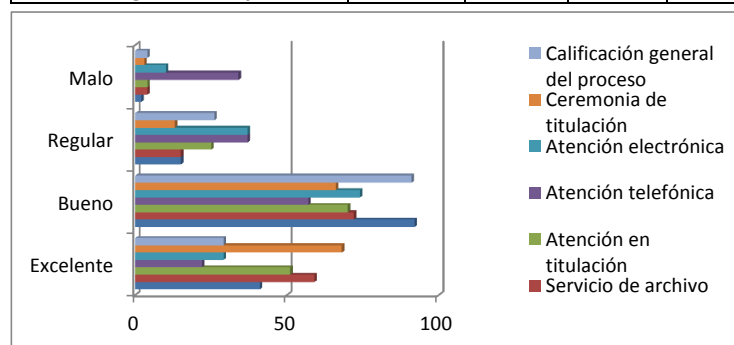


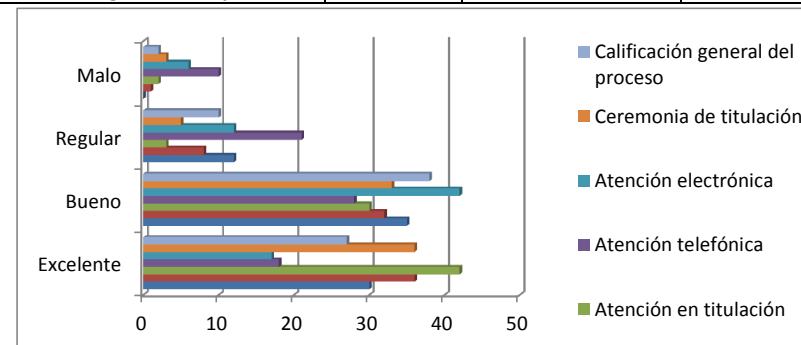
FORMATO DE INDICADORES

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, buena regular y mala. Se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Página de admisiones/convo catorias, 2. Pasos del registro, 3. Sistema, 4. Atención electrónica y 5.- Atención telefónica (se incluyó una pregunta más: ceremonia de titulación)	Escala: Excelente, buena, regular y mala	Semestral	Área de calidad (Dirección de Administración Escolar)

CEREMONIAS DE JULIO DE 2016				
	Excelente	Bueno	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



CEREMONIA DE NOVIEMBRE DE 2016				
	Excelente	Bueno	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



CEREMONIAS DE SEPTIEMBRE DE 2016				
	Excelente	Bueno	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

