



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO									
		Administración del Centro Cultural la Garza							
DEPENDENCIA:		25/03/11		VERSION: 3		FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN: 17/08/17			
Fecha de Elaboración									
FORMATO DE INDICADORES									
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Servicio de Limpieza de Instalaciones	Verificar el grado de satisfacción de los usuarios al recibir los servicios de limpieza y desinfección de oficinas, pasillos, sanitarios, vestíbulos, cancelería, cristales, etc. mediante encuesta	Porcentaje de satisfacción por el servicio de limpieza	90% de valoración 8 regular	$slo=(90 \cdot RP)/NSE$	SLO=Satisfacción Limpieza oficinas RP= Respuestas Positivas NSE= Número de servicios Encuestados	Porcentaje	Mensual	Administración del Centro Cultural la Garza
2	Servicio de Mantenimiento de Instalaciones	Verificar el grado de satisfacción de los usuarios al recibir el servicio de mantenimiento eléctrico, hidráulico, de pintura, herrería, carpintería, etc.	Porcentaje de satisfacción por el servicio de mantenimiento	90% de valoración 8 regular	$SSM=(90 \cdot rp)/NSE$	SSM= Satisfacción Servicio de Mantenimiento RP=Respuestas Positivas NSE= Número de Servicio Encuestado	Porcentaje	Mensual	Administración del Centro Cultural la Garza