
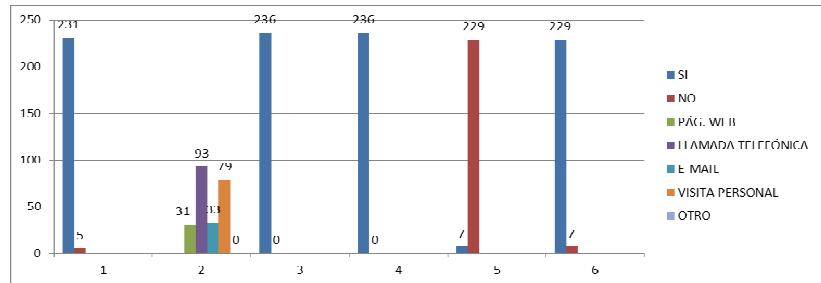
		UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO						 Secretaría General	
		DEPENDENCIA:		Secretaría General					
		FECHA DE ELABORACIÓN:		13/04/15	VERSIÓN:		3		
FORMATO DE INDICADORES									
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Satisfacción del cliente en el proceso de revalidación de estudios.	Conocer el nivel de satisfacción de los clientes que reciben el servicio de revalidación de estudios.	Percepción de los solicitantes del servicio de revalidación de estudios respecto a la atención y resolución del trámite solicitado.	Al menos el 70% de los encuestados reflejen una evaluación con resultado Excelente	Se aplica un instrumento de evaluación con 5 preguntas que permita evaluar las variables correspondientes al servicio, utilizando conteo numérico se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Medio por el cual se entró del proceso. 2. Precisión de la información para integrar expediente. 3. información de las etapas del proceso. 4.- Claridad en la explicación. 5.- Suficiencia de información. 6.- Conocimiento del reglamento de revalidación.	Pregunta 1: página web/ llamada telefónica/ correo electrónico/ visita personal/ otros. Resto de las preguntas: Si ó No	Semestral	Unidad de Asuntos Jurídicos

- Pregunta 1. ¿El trámite de revalidación de estudios es claro?
Pregunta 2. ¿Qué medios usa o usó para informarse del trámite de revalidación de estudios?
Pregunta 3. ¿Conoce los medios con los cuales cuenta para dar seguimiento al procedimiento?
Pregunta 4. ¿En el trámite de revalidación de estudios se le informó con precisión los documentos requeridos?
Pregunta 5. ¿En algún momento requirió o buscó más información de la proporcionada acerca del trámite de revalidación?
Pregunta 6. ¿Sabe o se le informó de la existencia de un reglamento de revalidación de estudios?

NÚMERO DE PREGUNTA	SI	NO	PÁG. WEB	LLAMADA TELEFÓNICA	E-MAIL	VISITA PERSONAL	OTRO
1	231	5					
2			31	93	33	79	0
3	236	0					
4	236	0					
5	7	229					
6	229	7					





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

DEPENDENCIA:	Secretaría General				
FECHA DE ELABORACIÓN:	14/11/16	VERSIÓN:	1	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN:	17/11/16



FORMATO DE INDICADORES

NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Mitigación del uso de productos de unicef	Disminuir en un 10% el uso de productos de unicef	El uso de productos de unicef es únicamente en casos extremos sin embargo se pretende disminuir aún más la cantidad.	Disminuir en un 10% la cantidad de productos de unicef	$CRPU=100-(CAPU*100%/CAnPU)$	CAPU: Consumo Actual de Productos de Unicef. CRPU: Consumo Reducido de Productos de Unicef. CAnPU: Consumo anterior de productos de unicef.	Consumo de Productos de unicef	Semestral	Unidad de Asuntos Administrativos
2	Disminuir el consumo de papel	Disminuir un 10% el consumo de hojas.	El uso de papel es considerable por lo que se pretende adoptar la política de enviar la información vía electrónica para disminuir la cantidad de papel que se consume actualmente.	Disminuir un 10% el consumo de hojas.	$CRP=100-(CAP*100%/CAnP)$	CRP: Consumo Reducido de Papel. CAP: Consumo Actual de Papel. CAnP: Consumo anterior de papel.	Uso de papel	Semestral	Secretaría General