

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO****DEPENDENCIA:****Secretaría General****FECHA DE ELABORACIÓN:**

13/04/15

**VERSIÓN:**

2

**FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN:****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.	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 enteró 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