


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO									
	DEPENDENCIA:		Dirección de Eventos Especiales						
	FECHA DE ELABORACIÓN:	13/04/15	VERSIÓN:	2	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	05/06/17			
FORMATO DE INDICADORES									
NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Satisfacción del usuario en el proceso de logística para eventos institucionales	Conocer el grado de satisfacción del usuario que recibe el servicio de logística para eventos institucionales	Percepción de los usuarios respecto a la atención y satisfacción del servicio de logística para eventos institucionales	Al menos el 80% de los encuestados reflejen una evaluación con un grado de satisfacción del servicio mínimo de 8	$GRASAT = (TENC \cdot 80) / 100$	GRASAT=Grado de Satisfacción, TENC=Total de encuestados mensualmente	Satisfecho, Insatisfecho	Mensual	Dirección de Eventos Especiales
2	Porcentaje de disminución en el uso del papel	Optimizar y reducir en un 20% anual el uso de papel utilizado en el desarrollo de las actividades administrativas y operativas.	Número de paquetes de hojas que son utilizados	20%	$TPNOUT = TPUAN - TPUAP$ $\%RUP = (TPNOUT \cdot 100) / TPUAN$	Primero se determina el Total de paquetes que no se utilizaron de un año a otro (TPNOUT). Restando el Total de paquetes utilizados en el año anterior (TPUAN) del total de paquetes utilizados en el año posterior (TPUAP). %RUP= Porcentaje de reducción en el uso del papel.	Porcentaje de reducción en el uso de papel	Anual	Dirección de Eventos Especiales