



**Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio de contrataciones y prestaciones**

Código: **I-FEDU-SAD-03**

Revisión: 02

Página: 1 de 4

Fecha de emisión: **18 de agosto 2014**

Fecha de modificación: **29 de junio de 2017.**

## 1.- OBJETIVO

Establecer un mecanismo para implementar y analizar la información de las evaluaciones a los usuarios del área de contrataciones y prestaciones.

## 2.- ALCANCE

Aplica para la evaluación del servicio proporcionado por el área contrataciones y prestaciones.

## 3.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

- Frecuencia de administración:** La evaluación de satisfacción se enviarán en 2 períodos al año, quedando de la siguiente manera:  
Del primer día hábil de julio al 20 de agosto  
Del primer día hábil de enero al 10 de febrero
- Para el procedimiento de gestión de prestaciones la evaluación se implementará al menos a uno de cada dos usuarios que solicite el servicio, en el caso del procedimiento de gestión para la contratación de docentes y becarios de nuevo ingreso se implementará a todos los usuarios.
- Análisis de resultados:** A más tardar dentro de los 10 días posteriores al último día del período de implementación de las evaluaciones.
- Cuando se trate de alguna sugerencia y/o queja en caso de tener los datos, se localizará al usuario por medios electrónicos para darle una respuesta, en caso de no contar con correo electrónico la respuesta se publicará en el corcho ubicado en la Secretaría Administrativa.
- Se considerará como usuario satisfecho los números de escala del 5 y 4 y como usuario no satisfecho los números de escala 3, 2 y 1.

SATISFECHO		NO SATISFECHO		
5 (EXCELENTE)	4 (BUENO)	3 (REGULAR)	2 (MALO)	1 (PÉSIMO)

- Resguardo de la información:** Los registros de las evaluaciones se resguardarán en la carpeta electrónica denominada Sistema de Gestión de Calidad /Provisión de Recursos Humanos – Apartado Evaluación de Satisfacción del Servicio, durante un año y posteriormente se eliminará.



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN  
"Luz, Ciencia y Verdad"

<b>Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio de contrataciones y prestaciones</b>		
Código: <b>I-FEDU-SAD-03</b>	Revisión: 02	Página: 2 de 4
Fecha de emisión: <b>18 de agosto 2014</b>	Fecha de modificación: <b>29 de junio de 2017.</b>	

---

Las evaluaciones impresas se resguardarán en la carpeta denominada evaluaciones de satisfacción del servicio con el año correspondiente, durante un año y posteriormente se eliminará.

7. Responder y dar seguimiento al 100% de quejas y sugerencias.
8. Gestionar con las autoridades correspondientes las quejas y sugerencias que no estén dentro del alcance del área.
9. Publicar los resultados de los análisis de la evaluación de satisfacción del servicio en el área de contrataciones y prestaciones.



**Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio de contrataciones y prestaciones**

Código: **I-FEDU-SAD-03**

Revisión: 02

Página: 3 de 4

Fecha de emisión: **18 de agosto 2014**

Fecha de modificación: **29 de junio de 2017.**

#### 4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
N/A	N/A	N/A

#### 5.- CONTROL DE REGISTROS

Identificación	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FEDU-SAD-03	Evaluación de Satisfacción del Servicio/ Contrataciones y prestaciones	Carpeta electrónica de Sistema de Gestión de Calidad / Provisión de Recursos Humanos	Responsable de Contrataciones y prestaciones	1 año	Permanente
		Carpeta física /Sistema de Gestión de Calidad/Evaluaciones			Dstrucción

#### 6.- GLOSARIO

##### 6.1 .- SIGLAS

F: Formato  
 FEDU: Facultad de Educación  
 N/A: No Aplica  
 SAD: Secretaria Administrativa

##### 6.2 .- DEFINICIONES

N/A



**Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio de contrataciones y prestaciones**

Código: I-FEDU-SAD-03

Revisión: 02

Página: 4 de 4

Fecha de emisión: **18 de agosto 2014**

Fecha de modificación: **29 de junio de 2017.**

## 7.- CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
<b>01</b>	1 3 4 5 6	Se modificó la actividad 3 (frecuencia de administración) Se modificó la actividad 5 y la tabla Se eliminó el documento de referencia Se modificó la identificación y el tiempo de retención Se modificaron las siglas	3 de junio de 2015
<b>02</b>	1 2 3 5 7	Se modificó el objetivo (nombre del área) Se modificó el alcance (nombre del área) Se modificó el punto uno (frecuencia de administración) Se modificó el punto tres (análisis de resultados) Se modificó el punto seis (resguardo de las evaluaciones) Se modificó el control de registro (lugar de almacenamiento y disposición de los registros) Se modificó el punto nueve (nombre del área) Se modificó nombre del registro Se modificó responsable de su protección Se agregó el nivel de revisión Se modificó el cargo de la persona que elabora	29 de junio de 2017

**Nota: Ésta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00, se mantendrá en blanco.**

**Elaboró**

LAE. Mónica S. Vázquez Echeverría  
Contrataciones y Prestaciones

**Revisó**

Dra. Nora V. Druet Domínguez  
Secretaría Administrativa

**Aprobó**

Mtra. Gladys J. Guerrero Walker  
Directora

**Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación y aprueban para su implementación dentro del Sistema de Gestión de la Universidad Autónoma de Yucatán.**