



| | | |
|---|--|--|
| Instructivo para la implementación de evaluaciones de satisfacción del cliente | | |
|---|--|--|

| | | |
|------------------------|--------------|----------------|
| Código: I-FEDU-DATI-05 | Revisión: 03 | Página: 1 de 4 |
|------------------------|--------------|----------------|

| | |
|--|--|
| Fecha de emisión: 13 de agosto de 2014 | Fecha de modificación: 15 de julio de 2020 |
|--|--|

1.- OBJETIVO

Presentar el procedimiento de evaluación del grado de satisfacción de los usuarios que solicitan los servicios de soporte técnico y de préstamo de equipo y asignación de la sala de clases.

2.- ALCANCE

Aplica para la evaluación y análisis del servicio proporcionado por el área del DATI en las actividades de soporte técnico y de préstamo de equipo y asignación de la sala de clases.

3.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Procedimiento para la administración:

1. Al concluir el servicio de soporte técnico, préstamo de equipo y asignación de la sala de clase, el personal de computo administrará el instrumento "Evaluación de satisfacción del servicio (F-FEDU-DATI-10)" a uno de cada cinco usuarios.
2. Los registros de las evaluaciones administradas a los dos procedimientos se resguardan en la carpeta denominada "Formatos y evaluaciones de servicios" durante dos años. Posterior a éste se destruirán.
3. Los datos de las evaluaciones administradas a los usuarios se capturarán en los periodos de julio y enero.
4. Los resultados del análisis de las evaluaciones se publicarán en el área de cómputo.
5. Cuando se trate de alguna sugerencia y/o queja se publicará en el área del cómputo la respuesta a éstas.

Periodicidad de la administración

1. Para los servicios de soporte técnico, préstamo de equipo y asignación de la sala de clase se evaluará la satisfacción del mismo al finalizar el servicio, administrando la evaluación a uno de cada cinco usuarios.



Instructivo para la implementación de evaluaciones de satisfacción del cliente

Código: I-FEDU-DATI-05

Revisión: 03

Página: 2 de 4

Fecha de emisión: 13 de agosto de 2014

Fecha de modificación: 15 de julio de 2020

Análisis de resultados:

Las evaluaciones se administrarán en dos periodos. El primero comprende de enero a junio y el segundo de julio a diciembre. El análisis de la información se realizará en los meses de julio y enero.

Interpretación:

1. Los ítems cinco y cuatro se califican como usuario satisfecho.
2. Los ítems tres, dos y uno se califican como usuarios no satisfechos.

| Satisfecho | | No satisfecho | | |
|-----------------------|---------------------|---------------|-----------------|--------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Excelente | Bueno | Regular | Malo | Pésimo |
| Totalmente satisfecho | Bastante satisfecho | Satisfecho | Poco satisfecho | Insatisfecho |



Instructivo para la implementación de evaluaciones de satisfacción del cliente

Código: I-FEDU-DATI-05

Revisión: 03

Página: 3 de 4

Fecha de emisión: 13 de agosto de 2014

Fecha de modificación: 15 de julio de 2020

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| Código | Nombre del documento | Lugar de almacenamiento |
|------------------|--|-------------------------------|
| L-DGPLANEI-CC-04 | Lineamiento para solicitar e integrar la información de entrada para la Revisión de la Dirección | Sitio web de calidad de UADY. |

5.- CONTROL DE REGISTROS

| Identificación | Nombre del registro | Lugar de almacenamiento | Responsable de su protección | Tiempo de retención | Disposición de los registros |
|----------------|--|--|------------------------------|---------------------|------------------------------|
| F-FEDU-DATI-10 | Evaluación de satisfacción del servicio/ Centro de Tecnologías de Información y Comunicación | Carpeta para formatos y evaluación de servicio | Personal de cómputo | Dos años | Destrucción |

6.- GLOSARIO

6.1 .- SIGLAS

DATI: Departamento de Administración de Tecnologías de Información.

F: Formato.

FEDU: Facultad de Educación.

I: Instructivo.

UADY: Universidad Autónoma de Yucatán.

6.2 .- DEFINICIONES

Evaluación: es la acción de estimar, apreciar, calcular o señalar el valor de algo.



Instructivo para la implementación de evaluaciones de satisfacción del cliente

Código: I-FEDU-DATI-05

Revisión: 03

Página: 4 de 4

Fecha de emisión: 13 de agosto de 2014

Fecha de modificación: 15 de julio de 2020

7.- CONTROL DE REVISIONES

| Nivel de revisión | Sección y/o página | Descripción de la modificación y mejora | Fecha de modificación |
|-------------------|--|--|--------------------------|
| 01 | 3. Descripción de la operación 4. Documentos de referencia 5. Control de registro 6. Glosario 7. Control de revisiones | Se modificó el punto 1 y 2 de la descripción de la operación. Se cambió la ubicación en donde se puede encontrar el documento de la Norma Internacional. Se agregó el lineamiento L-DGPLANEI-CC-04 Se modificó el tiempo de retención del registro. Se modificaron las siglas. Se cambió el apartado revisó. | 14 de julio de 2015 |
| 02 | 1. Objetivo 2. Alcance 3. Descripción de operación | Se eliminó el servicio de diseño y desarrollo de sistemas web. Se eliminó del alcance el servicio de diseño y desarrollo de sistemas web. En el punto 1 se eliminó la explicación de la evaluación del servicio de diseño y desarrollo de sistemas web. En esa misma sección se eliminó el proceso para obtener una muestra representativa de servicios. En el punto 3 se eliminó de la periodicidad de la administración lo referente a diseño y desarrollo de sistemas web. | 18 de septiembre de 2017 |
| 03 | 6. Glosario 7. Control de revisiones | Se modificaron las siglas. Se Actualizó el apartado revisó, Aprobó y Elaboró así como los nombres y firmas. | 15 de julio de 2020 |

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

Elaboró

Mtro. Jesús Alfredo Flores Pinto
Responsable del DATI

Revisó

Mtra. Laura del Rosario Torre López
Secretaria Administrativa

Aprobó

Dr. Pedro José Canto Herrera
Director

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 Calidad de la Universidad Autónoma de Yucatán.