



**Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de contabilidad**

Código: **I-FEDU-SAD-02**

Revisión: 03

Página: 1 de 3

Fecha de emisión: **12 de agosto de 2014**

Fecha de modificación: **22 de enero de 2019**

## 1.- OBJETIVO

Establecer un mecanismo de implementación de las evaluaciones a los usuarios del área de contabilidad, analizar la información obtenida para tener resultados con la finalidad de la toma de decisiones para la mejora del servicio.

## 2.- ALCANCE

Aplica para la evaluación del servicio proporcionado por el área de caja, almacén y patrimonio.

## 3.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

1. Implementar evaluaciones de satisfacción del servicio, durante el mes de febrero y durante el mes de agosto, por lo menos al 80% del total de los usuarios de los servicios de esos meses. En virtud de la implementación de la evaluación de satisfacción del servicio, se recabará información por única vez durante los meses de marzo, abril y mayo del 2014.
  - 1.1 Para patrimonio las evaluaciones de satisfacción del servicio se implementarán de enero a junio y de julio a diciembre, para realizar el análisis en julio y en enero.
2. A partir del segundo semestre del 2015, se estimará una población con base en el número de servicios prestados durante el 2014, para calcular una muestra representativa de éstos.
3. Llevar a cabo una reunión del departamento de contabilidad y la responsable del SGC-FEDU para la lectura y análisis de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de contabilidad.
4. Considerar como usuario satisfecho los Items del 5 y 4 (5 Totalmente satisfecho, 4 Muy satisfecho), como usuario no satisfecho se consideraran los Items del 3 al 1 (3 satisfecho, 2 Poco satisfecho y 1 Insatisfecho).
5. Responder y dar seguimiento al 100% de quejas y sugerencias.
6. Gestionar con las autoridades correspondientes las quejas y sugerencias que no estén dentro del alcance del área.
7. Publicar los resultados de los análisis de la evaluación de satisfacción del servicio en el área de contabilidad.  
Resguardar los registros de la evaluación y su análisis en la carpeta denominada "Evaluación de Satisfacción del Servicio".



**Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de contabilidad**

Código: **I-FEDU-SAD-02**

Revisión: 03

Página: 2 de 3

Fecha de emisión: **12 de agosto de 2014**

Fecha de modificación: **22 de enero de 2019**

#### 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 LA 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-SAD-04	Evaluación de Satisfacción del Servicio/ Contabilidad	Carpeta de Evaluación de Satisfacción del Servicio	Contabilidad	2 años	Destrucción

#### 6.- GLOSARIO

##### 6.1 .- SIGLAS

F: Formato

FEDU: Facultad de Educación

N/A: No Aplica

SAD: Secretaría Administrativa

SGC-FEDU: Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad de Educación.

##### 6.2 .- DEFINICIONES

Ítems: Cada una de las partes o unidades de que se compone una prueba un cuestionario o un test.



**Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de contabilidad**

Código: **I-FEDU-SAD-02**

Revisión: 03

Página: 3 de 3

Fecha de emisión: **12 de agosto de 2014**

Fecha de modificación: **22 de enero de 2019**

## 7.- CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
<b>01</b>	Descripción de la operación Documentos de referencia	Se realizaron cambios en los puntos 1, 2, 3 y 4  Se agregó el lineamiento L-DGPLANEI-CC-04	14/julio/2015
<b>02</b>	Alcance Descripción de la operación	Se agregó al alcance el área de patrimonio Se agregó el apartado 1.1 que incluye la evaluación del servicio de patrimonio.	28/junio/2017
<b>03</b>	Control de revisiones	Se cambiaron los nombres y las firmas de las autoridades de la Facultad de Educación.	22/enero/2019

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

**Elaboró**

*C.P. Bibiana del C. Sosa Ballina*  
**Contadora**

**Revisó**

*Mtra. Laura del R. Torre López*  
**Secretaría 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 Universidad Autónoma de Yucatán.**