



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

Instructivo para aplicación de la evaluación de satisfacción del servicio

Código: I-FEDU-CE-01

Revisión: 04

Página: 1 de 4

Fecha de emisión: 19-agosto-2014

Fecha de modificación: **14-enero-2019**

1.- OBJETIVO

Establecer las tareas para implementar y analizar las evaluaciones de satisfacción de los usuarios hacia los procedimientos para las Inscripciones y Reinscripciones a Licenciatura y Posgrado, El Procedimiento para la Expedición de Documentos Oficiales, El Procedimiento para la Gestión de Exámenes Profesionales, de Especialización y de Grado, El Procedimiento para el Trámite de Expedición y Registro de Títulos, Diplomas y Cédulas Respectivas y el Procedimiento para el Trámite y Control de Exámenes Extraordinarios y Especiales.

2.- ALCANCE

Aplica al personal del departamento de control escolar encargado de implementar y analizar las evaluaciones de los servicios prestados a los alumnos y egresados.

3.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Periodicidad:

Con base en el monitoreo semestral descrito en la ficha de objetivo, el personal del área de Control Escolar implementará las evaluaciones de satisfacción del usuario en los periodos: Enero-Junio y Julio- Diciembre.

El personal de Control Escolar realizará el análisis de la información obtenida del semestre concluido en los meses de julio y enero respectivamente. Se considerará que adicional al análisis realizado en el mes de enero, se obtendrá el análisis de la información obtenida del año civil concluido.

Implementación:

En el 2014 y primer semestre del 2015 se llevó a cabo la evaluación semestral de satisfacción del servicio, mediante la administración del instrumento a 50 usuarios que recibieron durante este periodo alguno de los servicios proporcionados por control escolar.



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

Instructivo para aplicación de la evaluación de satisfacción del servicio

Código: I-FEDU-CE-01

Revisión: 04

Página: 2 de 4

Fecha de emisión: 19-agosto-2014

Fecha de modificación: **14-enero-2019**

Para evaluar la satisfacción del cliente durante el segundo semestre del 2015, se realizará una estimación utilizando todos los servicios brindados por control escolar durante el segundo semestre 2014, siendo esta el universo de estudio. A partir de este resultado, se determinará una muestra representativa de los servicios que ofrecerá control escolar.

Interpretación:

5: Excelente	4: Bueno	3: Regular	2: Malo	1: Pésimo
Satisfecho		No satisfecho		

Criterios:

Se considera dentro de la satisfacción del usuario la calificación de bueno y excelente.

Resolución:

De acuerdo al análisis de las evaluaciones se dará a conocer las felicitaciones y se trabajara con el personal del departamento de control escolar las quejas y sugerencias, de igual manera de acuerdo al alcance del proceso se le dará a conocer a los usuarios sobre las acciones tomadas respecto a las quejas expresadas en las evaluaciones. Asimismo de acuerdo al alcance del proceso se le dará a conocer por medio de correo electrónico al usuario que así lo solicite en las evaluaciones, las medidas tomadas respecto a su queja y/o sugerencia.

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del documento	Lugar de almacenamiento
L-DGPLANEI-CC-04	Lineamientos 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



Instructivo para aplicación de la evaluación de satisfacción del servicio

Código: I-FEDU-CE-01

Revisión: 04

Página: 3 de 4

Fecha de emisión: 19-agosto-2014

Fecha de modificación: **14-enero-2019**

Identificación	Nombre del registro	Lugar de almacenamiento	Responsable de su protección	Tiempo de retención	Disposición de los registros
F-FEDU-CE-06	Evaluación de Satisfacción del Servicio/Control Escolar	Control escolar	L.C.S. Marissa Ruby Lizama Arguez	Un año	Se destruye

6.- GLOSARIO

6.1 .- SIGLAS

CE: Control Escolar

FEDU: Facultad de Educación

REV: Revisión

6.2 .- DEFINICIONES

N/A

7.- CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Todo el documento	Se realizó el cambio de formato.	15 de julio de 2015
	Descripción de la operación	Se reestructuró la escala de valor de usuario satisfecho en el nivel de excelente y bueno. Se modificó la descripción de la operación. Se modificó los documentos de referencia.	
	Documentos de referencia		
	Control de registros	Se modificó el tiempo de retención.	
02	Firma de la persona que elaboró	Cambio de Jefe del Departamento	23 de Agosto 2016
03	Firma de la persona que elaboró	Cambio de Jefe del Departamento	24 de Febrero 2017



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

Instructivo para aplicación de la evaluación de satisfacción del servicio		
Código: I-FEDU-CE-01	Revisión: 04	Página: 4 de 4
Fecha de emisión: 19-agosto-2014	Fecha de modificación: 14-enero-2019	

04	Sección 7	Cambio de Secretaria Administrativa y Director	14 de enero de 2019
-----------	-----------	--	---------------------

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

Elaboró <hr/> Lic. Tania Cecilia Ávila Pino Jefe de Control Escolar	Revisó <hr/> Mtra. Laura del Rosario Torre López Secretaria Administrativa	Aprobó <hr/> Dr. Pedro José Canto Herrera Director de la Facultad de Educación
---	--	--

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.