



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

Código: **I-FEDU-SS-01**

Revisión: 03

Página: 1 de 4

Fecha de emisión: **18 de Agosto de 2014**

Fecha de modificación: **30 de junio de 2017**

## **1.- OBJETIVO**

Describir los elementos para la administración y análisis de las evaluaciones de satisfacción del área de Servicio Social de la Facultad de Educación, Unidad Mérida y Servicio Social Unidad Multidisciplinaria Tizimín.

## **2.- ALCANCE**

Aplica para la evaluación del servicio proporcionado por el área de Servicio Social, Unidad Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín de la Facultad de Educación en las actividades para la asignación y liberación de servicio social.

## **3.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN**

1. Frecuencia de administración: Se encuestará al 100% de los usuarios que soliciten el servicio de liberación de Servicio Social.
2. Periodicidad: la administración de la evaluación, se llevará a cabo durante los meses de enero a julio y de agosto a diciembre, al momento en que los prestadores soliciten la liberación del Servicio Social.
3. Resguardo de evaluaciones y resultados: las evaluaciones y sus respectivos análisis se resguardarán en la carpeta del Sistema de Gestión de Calidad -Servicio Social, ubicada en las oficinas de los responsables de Servicio Social de las Unidades Mérida y Tizimín, quienes serán los encargados de tener en resguardo dichas evaluaciones y analizar los datos.
4. Análisis de resultados: Durante los meses de julio y diciembre, se realizará la captura y procesamiento de la información de las evaluaciones implementadas.
5. Se considerará como satisfactorio los dos elementos de la sección superior de la escala Likert (excelente y bueno) y como no satisfactorio la sección inferior de dicha escala (regular, malo y pésimo). Para el análisis de la información y dado que es un procedimiento compartido, se tomará en cuenta el promedio de resultados obtenidos en las unidades Mérida y Tizimín. En caso de requerirlo, la dirección puede solicitar el análisis por unidad y por programa educativo si así lo considera necesario.



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

<b>Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de Servicio Social</b>		
Código: <b>I-FEDU-SS-01</b>	Revisión: 03	Página: 2 de 4
Fecha de emisión: <b>18 de Agosto de 2014</b>	Fecha de modificación: <b>30 de junio de 2017</b>	

6. Los resultados del análisis se entregarán al responsable del área de calidad de la Facultad de Educación para que incluya la información en la revisión de la dirección. Los resultados del análisis se publicarán en el micrositio web de Servicio Social o en las oficinas de los responsables de servicio social Unidad Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín de la Facultad de Educación.
7. Se dará respuesta por escrito al 100% de las quejas y sugerencias de los usuarios en el mes de diciembre.

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

Código: **I-FEDU-SS-01**

Revisión: 03

Página: 3 de 4

Fecha de emisión: **18 de Agosto de 2014**

Fecha de modificación: **30 de junio de 2017**

#### 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-SS-04	Evaluación de Satisfacción del Servicio/ Servicio Social (impreso)	Carpeta de Calidad Servicio Social	Servicio Social Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín	2 años	Destrucción
F-FEDU-SS-04	Evaluación de Satisfacción del Servicio/ Servicio Social (electrónico)	Carpeta Digital de Calidad Servicio Social	Servicio Social Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín	Permanente	Permanente

#### 6.- GLOSARIO

##### 6.1.- SIGLAS

**F:** Formato

**FEDU:** Facultad de Educación

**N/A:** No Aplica

**Rev:** Revisión

**SS:** Servicio Social

##### 6.2.- DEFINICIONES

N/A



<b>Instructivo para la revisión de las evaluaciones de satisfacción del servicio del área de Servicio Social</b>		
Código: <b>I-FEDU-SS-01</b>	Revisión: 03	Página: 4 de 4
Fecha de emisión: <b>18 de Agosto de 2014</b>	Fecha de modificación: <b>30 de junio de 2017</b>	

## 7.- CONTROL DE REVISIONES

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
<b>01</b>	Pág. 1 Sección "Descripción de la operación"	Se modificó el rango en el que el servicio es evaluado como satisfactorio, únicamente será en las opciones excelente y bueno, ya que originalmente también se consideraba la opción regular como satisfactorio, no obstante, ésta será clasificada con las opciones malo y pésimo como no satisfactorio.	27 de noviembre de 2014
<b>02</b>	Pág 1. Pág 2. Pág. 4 Sección 7	Se modificó la redacción del punto 4 análisis de resultados Se separó como un punto específico la redacción referente al uso y manejo de los resultados de las evaluaciones. Se modificó el punto 7 referente a la atención de quejas y sugerencias. Se modificó la firma de la autoridad correspondiente que revisó el presente documento	10 de julio de 2015
<b>03</b>	Pág. 1 Pág. 2	Se modificó el alcance Se modificaron los apartados, 1, 2 y 4. Se modificaron los apartados 6, 7 y el control de registros.	30 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.**

<p><b>Elaboró</b></p>   <p>_____ Mtro. Galo Emanuel López Gamboa Responsable de Servicio Social</p>	<p><b>Revisó</b></p>   <p>_____ Mtra. Zulema N. Aguilar Soberanis Secretaria Académica</p>	<p><b>Aprobó</b></p>   <p>_____ Mtra. Gladys Julieta Guerrero Walker Directora de la Facultad de Educación</p>
<p><b>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.</b></p>		