

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y SEGUIMIENTO A COMENTARIOS

I. Política de operación:

A.- Para Verificar la adecuada satisfacción de los requisitos del Cliente y su percepción sobre los servicios prestados por los procesos incluidos en el SGU se estará a lo siguiente:

1. Enlaces del Sistema de Gestión Universitario

Define las fuentes necesarias de información relacionadas con el Cliente que se utilizan para mejorar el desempeño del área, las cuales están descritas en la encuesta para medir la Satisfacción del Cliente (EVA FOR 07, 08,09 y 10)

Para los procesos académicos la encuesta se realizara en cada evento de aplicación del examen de Admisión y de Inscripciones, para el proceso de servicios bibliotecarios se aplicara anualmente Aplicará y para los procesos administrativos se aplicara semestralmente en los meses de Junio y Diciembre, en estas encuestas se solicita información con respecto a su percepción sobre la:

- Calidad del servicio.
- Desempeño del personal.
- La capacidad de respuesta a los requisitos

Analiza la Información e identifica los puntos más importantes e impactantes para presentarlos a las juntas de revisión por la Dirección al Sistema de Calidad o en juntas previas con los responsables de Proceso, cuando sea aplicable, para su revisión.

2. El Responsable de Proceso:

- Atender las insatisfacciones que le fueron turnados e informar a los enlaces del Sistema de Gestión Universitario la solución que se da a cada una de ellas.
- En caso de que se requiera una acción se registra en el formato de Seguimiento, Medición, Análisis y evaluación y entregará al Enlace de la Dirección para verificar su seguimiento.

B.- Para tratar los comentarios y quejas emitidos por el estudiante, docente, personal administrativo, comunidad universitaria y comunidad en general se estará a lo siguiente:

2. Enlaces del Sistema de Gestión Universitario

- Recoger periódicamente los comentarios de los buzones físicos y virtuales.
- Capturar comentarios revisar y turnar al responsable del proceso que compete.
- Dar seguimiento a la atención del hallazgo.
- En caso de que el usuario registre sus datos personales, se comunicará con él y dará respuesta.
- Archivar registros y comentarlos en la reunión de Revisión por la Dirección.

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y SEGUIMIENTO A COMENTARIOS

2. El Responsable de Proceso:

- Atender los comentarios que le fueron turnados e informar al Enlace del sistema de gestión Universitario la solución que se da a cada una de ellas.
- En caso de que se requiera una acción se registra en el formato de Seguimiento, Medición, Análisis y evaluación y entregará al Enlace de la Dirección para su seguimiento

Control de Registros:

| CÓDIGO | NOMBRE |
|----------------|---|
| SGU FOR | ENCUESTAS |
| MEJ FOR 01 | Medición, Análisis, Seguimiento y No Conformidades |
| MEJ FOR 03 | Formato para comentarios |
| EVA FOR 07 | Encuesta de satisfacción del cliente de Bienes Patrimoniales |
| EVA FOR 08 | Encuesta de Satisfacción del cliente de Adquisiciones |
| EVA FOR 09 | Evaluación de la calidad del Sistema universitario de Bibliotecas Académicas |
| EVA FOR 10 | Encuesta de Satisfacción del Aspirante sobre la Aplicación del Examen de Admisión |