

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 y 10, SBB FOR 02)

Para los procesos académicos la encuesta se realizará en cada evento de aplicación del examen de Admisión y de Inscripciones, para el proceso de servicios bibliotecarios se dará seguimiento por medio de los Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones, **así como a través de un instrumento de evaluación cuya metodología de aplicación define el SUBA, el enlace de acceso se les enviará a los (as) Jefes (as) de Bibliotecas.**

Para los procesos administrativos se aplicará 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.
- **Infraestructura.**

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

Enviar la publicación de los resultados globales del SUBA a los (as) Jefes (as) de Bibliotecas.

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 **MEJ FOR 01** Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación y entregará al Enlace de la Dirección para verificar su seguimiento **incluyendo los que sean de forma anónima.**

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:

1. 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.

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 **MEJ FOR 01** Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación y entregará al Enlace de la Dirección para su seguimiento.

INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y SEGUIMIENTO A COMENTARIOS

Formatos:

CÓDIGO	NOMBRE
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 10	Encuesta de Satisfacción del Aspirante sobre la Aplicación del Examen de Admisión
SBB FOR 02	Comentarios, Sugerencias y Felicitaciones