



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Metodología para Integración y Análisis de la Evaluación de Servicios y Buzón de Quejas.		Código: D-DPE-03
Responsable: Lic. Claudia Landero Rodríguez	Fecha de Efectividad: 10 de Octubre del 2019	
Requerimiento: 8.2.1 INCISO C, 9.1.2	No. Versión: 14	Página 1 de 6

METODOLOGÍA PARA INTEGRACIÓN Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y BUZÓN DE QUEJAS

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Depto. de Evaluación y Calidad Institucional	Subdirección de Planeación y Evaluación	Rectora
Firma			
Nombre	L.C.P. Lenin Atocha Jiménez Grajales	M.I.G. Claudia Landero Rodríguez	Dra. Elva Isabel Gutiérrez Cabrera



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Metodología para Integración y Análisis de la Evaluación de Servicios y Buzón de Quejas.		Código: D-DPE-03
Responsable: Lic. Claudia Landero Rodríguez	Fecha de Efectividad: 10 de Octubre del 2019	
Requerimiento: 8.2.1 INCISO C, 9.1.2	No. Versión: 14	Página 2 de 6

OBJETIVO: Esta metodología considera integrar las distintas técnicas de evaluación de servicios para poder analizar de manera conjunta los resultados de las evaluaciones.

ALCANCE: Encuestar al 20% de la matrícula escolar exclusivamente con los servicios que se otorgan a las/los estudiantes por las distintas áreas de la Universidad.

Servicios de atención personalizada (Auditoría de Servicios):

- Biblioteca.
- Cafetería.
- Caja.
- Consultorio Psicopedagógico.
- Enfermería.
- Papelería.
- Préstamo de material y/o reactivos.
- Servicios Escolares.
- Soporte Técnico.
- Prácticas y Estadías

Servicios de uso de espacios (Buzón de Quejas y Sugerencias):

- Laboratorios de las Divisiones Académicas:
 - Desarrollo de Negocios área Mercadotecnia.
 - Tecnologías de la Información y Comunicación área Multimedia y Comercio Electrónico.
 - Ciber
 - Laboratorio de Cómputo
 - Multimedia
 - Taller de Serigrafía
 - Set Radio
- Laboratorios de las Divisiones Académicas:
 - Procesos Alimentarios.
 - Química área Biotecnología.
 - Cárnicos
 - Frutas y Hortalizas
 - Análisis Instrumental
 - Química
 - Lácteos
 - Cultivo de Tejidos
 - Microbiología



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Metodología para Integración y Análisis de la Evaluación de Servicios y Buzón de Quejas.		Código: D-DPE-03
Responsable: Lic. Claudia Landero Rodríguez	Fecha de Efectividad: 10 de Octubre del 2019	
Requerimiento: 8.2.1 INCISO C, 9.1.2	No. Versión: 14	Página 3 de 6

- Laboratorios de las Divisiones Académicas:
 - Turismo área Hotelería.
 - Gastronomía.
 - Hospedaje (Habitaciones, Recepción, Centro de Negocios, Agencia de Viajes).
 - Alimentos y Bebidas (Restaurant, Cocina, Bar).
 - Grupos y Convenciones (Salón de eventos)
- Aulas.
- Biblioteca.

LINEAMIENTOS: Para la integración y el análisis de las evaluaciones realizadas a los servicios de la Universidad, se establece el cruce de información entre la frecuencia de las quejas que se hubieren encontrado en el buzón de quejas y sugerencias; durante el ciclo escolar que se evalúa, y los resultados de las auditorías de servicios. Para ello se define el uso de estas dos evaluaciones de la siguiente manera:

Buzón de Quejas y Sugerencias “Tu comentario nos hace ser una mejor Universidad”

OBJETIVO: Mantener comunicación permanente con las/los estudiantes con respecto a la satisfacción o no de los servicios que se les brindan.

ALCANCE: El buzón de quejas sugerencias y reconocimientos se utiliza exclusivamente para mantener comunicación permanente con las/los estudiantes, con respecto a los servicios que se les proporcionan, esto para su mejora continua.

LINEAMIENTOS: Los comentarios del buzón, deberán ser generados en el formato R-DPE-31 que se encuentra a disposición de las/ los estudiantes. Si en su caso, existiera algún comentario extensivo, la/el estudiante deberá anexar al formato una hoja blanca con su observación correspondiente.

El buzón “Tu comentario nos hace ser una mejor Universidad” se abrirá los lunes de cada semana.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Metodología para Integración y Análisis de la Evaluación de Servicios y Buzón de Quejas.		Código: D-DPE-03
Responsable: Lic. Claudia Landero Rodríguez	Fecha de Efectividad: 10 de Octubre del 2019	
Requerimiento: 8.2.1 INCISO C, 9.1.2	No. Versión: 14	Página 4 de 6

Las quejas, felicitaciones o reconocimientos encontrados serán resguardados en carpetas por el Departamento de Evaluación y Calidad Institucional.

Los comentarios encontrados en la semana, serán registrados y turnados al área que deberá darle atención en los formatos R-DPE-28 para contestación de servicios de atención personalizada y R-DPE-29 para contestación de uso de espacio. En dichos formatos, las áreas responsables describirán la contestación a los mismos y serán entregados al Departamento de Evaluación y Calidad Institucional en el transcurso de las 24 horas siguientes a la notificación. Las áreas deberán respetar el tiempo establecido para evitar incumplimientos al SGC, los cuales quedarán documentados.

RESULTADOS: El Departamento de Evaluación y Calidad Institucional publicará los miércoles de cada semana en las pantallas electrónicas y/o en los tableros de comunicación, la resolución de los comentarios que se hayan encontrado la semana anterior, (en caso de que se hubieran encontrado).

Cuando los comentarios sean de carácter urgente y requieran de atención inmediata, el solicitante deberá entregar su comentario de manera personal en la oficina del Departamento de Evaluación y Calidad Institucional para buscar la solución oportuna.

Todos los comentarios serán atendidos, en caso de que llegue el momento de informar a Evaluación y Calidad Institucional del estatus y ésta no haya podido quedar resuelta en su totalidad, el informe deberá contener las acciones implementadas y el tiempo probable en que se estima su resolución, así como la determinación en el caso de que lo solicitado sea algo muy improcedente.

Auditoría de Servicios

OBJETIVO: Determinar la percepción que tiene la/el usuario de los servicios que se le proporcionan con atención personalizada.

ALCANCE: Evaluar los servicios que son clasificados de atención personalizada.

LINEAMIENTOS: Para cada tipo de servicio, se evalúan 3 aspectos de desempeño:

1 Atributos del servicio	¿El servicio tiene las especificaciones requeridas (Cifras, datos, Referencias, etc.) en la forma requerida?
2 Oportunidad del servicio	¿El servicio se recibe en las fechas comprometidas?
3 Disposición y atención al usuario	¿Se atiende adecuadamente al usuario, aclarando dudas y manteniéndolo informado y ofreciéndole opciones?

Y la Importancia que para el usuario tiene cada aspecto.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Metodología para Integración y Análisis de la Evaluación de Servicios y Buzón de Quejas.		Código: D-DPE-03
Responsable: Lic. Claudia Landero Rodríguez	Fecha de Efectividad: 10 de Octubre del 2019	
Requerimiento: 8.2.1 INCISO C, 9.1.2	No. Versión: 14	Página 5 de 6

DESEMPEÑO: Para evaluar cada aspecto del servicio, se debe generar un cuestionario en el que cada punto a calificar consistirá en una afirmación positiva sobre el servicio, pidiendo al encuestado que califique su grado de acuerdo (o desacuerdo) con lo afirmado en una escala de 5 grados.

IMPORTANCIA: Adicionalmente, al encuestado se le solicita que califique el grado de importancia que para el tiene cada aspecto del servicio en una escala de 5 grados.

RESULTADOS: La aplicación de la encuesta puede ser por cada servicio proveído acumulando las respuestas hasta finalizar el periodo de evaluación. Al término del periodo se procesarán las respuestas de la siguiente forma:

- Promedio Simple (X) de cada aspecto del desempeño.
- Promedio simple de cada aspecto de importancia

La combinación del promedio simple de desempeño con el promedio simple de importancia se presentará en un eje cartesiano (Abscisas.- Desempeño y Ordenadas.- Importancia).

CONDICIONES: Las preguntas (afirmaciones) no se podrán eliminar o modificar si no se tienen por lo menos 2 aplicaciones consecutivas de la misma que marquen una tendencia positiva.

Todo aquel aspecto que tenga una disminución de su promedio simple con respecto a su medición inmediata anterior mayor al 10% y su importancia sea mayor a 3.8 tendrán prioridad en la generación de acciones correctivas.

FRECUENCIA: Las Auditorías de Servicios se realizarán una vez a finales del mes de junio de cada ciclo escolar, con la finalidad de poder concluir con el análisis de la información y respuestas a posibles acciones implementadas derivadas de la misma auditoría. Y así iniciar el nuevo ciclo escolar con las medidas efectuadas.

El formato usado para la aplicación de las encuestas en línea de Auditorías de Servicio será el R-DPE-16.

PARÁMETROS GENERALES DE INTEGRACIÓN Y ANÁLISIS DE EVALUACIONES

Se integrará la información de los resultados de las evaluaciones a los servicios, tomando como referencia los parámetros generales de integración y análisis de resultados, para definir las acciones a realizar:

I>3.6 =Conservar Servicio

I≤3.6= Eliminar Servicio

D=3.8= Conservar y formular una Acción Correctiva.

QCE< 10= Conservar y formular una Acción Correctiva.

D<3.8 = Formular una Acción Correctiva



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL USUMACINTA

Nombre del Documento: Metodología para Integración y Análisis de la Evaluación de Servicios y Buzón de Quejas.		Código: D-DPE-03
Responsable: Lic. Claudia Landero Rodríguez	Fecha de Efectividad: 10 de Octubre del 2019	
Requerimiento: 8.2.1 INCISO C, 9.1.2	No. Versión: 14	Página 6 de 6

QCE>10= Formular una Acción Correctiva

NOMENCLATURA:

I.- Importancia del servicio.

D.- Desempeño del servicio.

QCE.- Frecuencia de quejas por servicio, durante el ciclo escolar que se evalúa.

AC.- Acción correctiva.

PAM.- Plan de acción de mejora

RESULTADOS: Los resultados serán presentados al Comité de Calidad en el Formato R-DPE-17 Resultados de Auditorias de Servicios, que incluye el análisis general y las acciones implementadas para lograr la mejora de los servicios de la universidad.