

Procedimiento

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

CONTENIDO

TÍTULO	PÁGINA
1.- Objetivo	2
2.- Alcance	2
3.- Políticas de Operación	2
4.- Descripción del Procedimiento	3
5.- Diagrama de Actividades	8
6.- Documentos De Referencia (Interacción Con Otros Documentos)	10
7.- Control de Registros	10
8.- Glosario	10
9.- Control de cambios	11

Representante del SGC Emitió	Representante del SGC Revisó	Rectoría Aprobó

1. OBJETIVO

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

- **Buzón de Quejas y Sugerencias:** Mantener comunicación permanente con los alumnos con respecto a la satisfacción o no de los servicios que se les brindan.
- **Evaluación de opinión del alumno sobre el desempeño docente, servicios internos y externos:** Determinar la percepción que tiene el usuario de los servicios que se le proporcionan.

2. ALCANCE

Se utiliza exclusivamente para los servicios que se otorgan a los alumnos por las distintas áreas de la Universidad Politécnica de Juventino Rosas, los cuales son:

Servicios de atención personalizada

- Desempeño Docente.
- Centro de Cómputo.
- Biblioteca.
- Laboratorios.
- Tutorías.
- Servicio Psicopedagógico.
- Control Escolar.
- Vinculación.
- Recursos Financieros-Recepción de pagos.
- Enfermería.
- Papelería.
- Cafetería.
- Vigilancia.

Servicios de uso de espacios

- Laboratorios.
- Instalaciones (Mantenimiento).
- Cafetería.
- Aulas.
- Biblioteca.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DOCENTE, SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS:

- 3.1 Para la integración y el análisis de las Evaluaciones realizadas, se establece el cruce de información entre la frecuencia de las quejas encontradas en el buzón durante el ciclo escolar que se evalúa y los resultados de las encuestas de satisfacción.
- 3.2 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:

D = 80.0%: Conservar y formular una AP.

QCE \leq 10: Conservar y formular una AP.

D < 80.0%: Formular una AC.

QCE > 10: Formular una AC.

NOMENCLATURA:

D.- Desempeño del servicio.

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

AC.- Acción Correctiva.

AP.- Acción Preventiva.

3.3 Las evaluaciones se realizan bajo un cuestionario estructurado en el que cada punto a calificar consiste en una afirmación sobre el servicio, pidiendo al encuestado que califique su grado de acuerdo o desacuerdo con lo afirmado en una escala de 5 grados con la calificación siguiente:

- 5 Muy Bueno (MB)
- 4 Bueno (B)
- 3 Ni deficiente Ni bueno (N)
- 2 Deficiente (D)
- 1 Muy Deficiente (MD)

3.4 La franqueza y objetividad con la que se responden las evaluaciones de opinión es determinante para que los resultados sean confiables y permitan a la Universidad tomar acciones que realmente resulten benéficas a todos los colaboradores de la Institución.

BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS:

3.5 En la búsqueda de la mejora continua de la calidad en la atención a los usuarios, el área de Planeación de la UPJR ha puesto en marcha un sistema de gestión de quejas, sugerencias y reconocimientos el cual operará mediante la activación de buzones ubicados en los edificios de la universidad, así como un buzón electrónico.

3.6 El objetivo es brindar atención, gestión y respuesta a las opiniones de los alumnos y usuarios relacionados con los servicios de la universidad.

3.7 Las quejas serán dirigidas al Jefe de Oficina de Planeación y serán respondidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, con el compromiso de manejar la información proporcionada con total seriedad y confidencialidad.

3.8 Este servicio tiene como finalidad la **gestión de quejas y reclamaciones** sobre la Universidad, aunque también da cabida a cualquier sugerencia que se desee realizar para mejorar el funcionamiento de la UPJR o para subrayar algún aspecto satisfactorio de la misma.

3.9 Las quejas, sugerencias, felicitaciones o reconocimientos recibidos serán resguardados por la oficina de planeación en carpetas físicas o electrónicas.

3.9 Cada queja o sugerencia motivará la apertura de un **expediente informativo** y el presente servicio facilitará un **seguimiento** hasta su resolución. Entendiendo este servicio como una herramienta que nos ayuda a mejorar la calidad de nuestros servicios.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 Buzón de Quejas y Sugerencias “¡Tus comentarios contribuyen a la mejora continua!”

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
4.1.1	Alumno o Usuario	<p><u>BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS-FÍSICO</u></p> <p>Registra sus comentarios en el formato REC11-RG-09 “Quejas, Sugerencias y Reconocimientos” que se encuentra a un costado de los Buzones de Quejas asignados en cada edificio de la UPJR.</p> <p>Si en su caso, existiera algún comentario extensivo, el Alumno o Usuario, anexa al formato una hoja blanca con su observación correspondiente o puede hacer uso de la parte posterior del formato en caso de que el espacio lo permita y coloca dentro del Buzón.</p>

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
		<p>Cuando los comentarios son de carácter urgente y requieran de atención inmediata, el solicitante deberá entregar su comentario de manera personal al Jefe de Oficina de Planeación para buscar la solución oportuna.</p>
4.1.2	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Abre los buzones los días lunes de cada semana para clasificar y asigna un folio al registro REC11-RG-09 "Quejas, Sugerencias y Reconocimientos" de acuerdo al tipo de información que se trate.</p>
4.1.3	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Registra en el formato REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" los comentarios de Quejas y Sugerencias y turna esta información dentro de las 24 hrs. Siguiendo a su recepción, al área que deberá darle atención. Para los comentarios de felicitaciones o reconocimientos, estos se turnarán al área correspondiente mediante el formato REC11-RG-09 "Quejas, Sugerencias y Reconocimientos" inicial enviado por el alumno o usuario. Una vez procesados los comentarios, envía una notificación vía correo electrónico a la persona que emitió el comentario para informar que este ya ha sido registrado.</p> <p>NOTA: En la información referente a Quejas y Sugerencias no se proporcionan los datos de la persona que realiza el reporte, resguardando así la confidencialidad de quien emite el comentario.</p>
4.1.4	Alumno o Usuario	<p>BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS-ELECTRÓNICO</p> <p>Ingresa a la página de la universidad http://www.upjr.edu.mx da clic en el link Buzón de Sugerencias, registra en REC11-RG-09 su Queja, sugerencia o reconocimiento del servicio ofrecido y envía.</p> <p>Cuando los comentarios son de carácter urgente y requieran de atención inmediata, el solicitante deberá entregar su comentario de manera personal al Jefe de Oficina de Planeación para buscar la solución oportuna.</p>
4.1.5	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Abre el correo oficinaplaneacion@upjr.edu.mx para identificar la información registrada y asigna un folio al registro REC11-RG-09 "Quejas, Sugerencias y Reconocimientos" de acuerdo al tipo de información que se trate.</p>
4.1.6	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Registra en el formato REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" los comentarios de Quejas y Sugerencias y turna copia de esta información dentro de las 24 hrs. Siguiendo a su recepción, al área que deberá darle atención. Para los comentarios de felicitaciones o reconocimientos, estos se turnarán al área correspondiente mediante el formato REC11-RG-09 "Quejas, Sugerencias y Reconocimientos" inicial enviado por el alumno o usuario. Una vez procesados los comentarios, envía una notificación vía correo electrónico a la persona que emitió el comentario para informar que este ya ha sido registrado.</p> <p>NOTA: En la información referente a Quejas y Sugerencias no se proporcionan los datos de la persona que realiza el reporte, resguardando así la confidencialidad de quien emite el comentario.</p>

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
		<u>ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO</u>
4.1.7	Responsable de área que atenderá el comentario	<p>Identifica las causas del reporte en el REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" con la ayuda de un Diagrama de Ishikawa y describe si es posible establecer acciones inmediatas para dar atención al comentario.</p> <p>Todos los comentarios serán atendidos, en caso de que llegue el momento de informar al Jefe de Oficina de Planeación del estatus y éste no haya podido quedar resuelto y cerrado en su totalidad, el informe REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" deberá contener las acciones implementadas, los responsables de la ejecución y el tiempo probable en que se estima su resolución, así como la determinación y justificación en el caso de que lo solicitado sea algo improcedente.</p>
4.1.8	Responsable de área que atenderá el comentario	<p>Entrega al Jefe de Oficina de Planeación en el transcurso de las 72 hrs. siguientes a la recepción de la notificación el REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" con las acciones que se establecerán para dar atención a la Queja o Sugerencia.</p> <p>Para el caso de felicitaciones o reconocimientos deberá notificar vía correo electrónico al Jefe de Oficina de Planeación que acciones establecerá para hacer extensivo dicho comentario, en el transcurso de las 72 hrs. siguientes a la recepción de la notificación.</p> <p>Las áreas deberán respetar el tiempo establecido para evitar incumplimientos al SGC, los cuales quedarán documentados.</p>
4.1.9	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Publica los miércoles de cada semana en las pantallas electrónicas, la resolución de los comentarios que se hayan presentado la semana anterior de acuerdo al REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora".</p>
4.1.10	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Todos los comentarios recibidos mediante el REC11-RG-09 "Quejas, Sugerencias y Reconocimientos" así como REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" serán resguardados en carpetas por el Jefe de Oficina de Planeación, con el compromiso de manejar la información con total seriedad, imparcialidad y confidencialidad.</p>
4.1.11	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Mensualmente da seguimiento al REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" para verificar que las resoluciones indicadas incluyendo las pendientes se hayan generado y que dichas acciones permitan demostrar la conformidad de las actividades con los requerimientos hasta su cierre. De no ser así, activa el procedimiento REC11-PO-04 "Control de servicios educativos no conformes".</p>

FIN

4.2 Evaluación de opinión del alumno sobre el desempeño docente, Servicios internos y de apoyo y Servicios externos

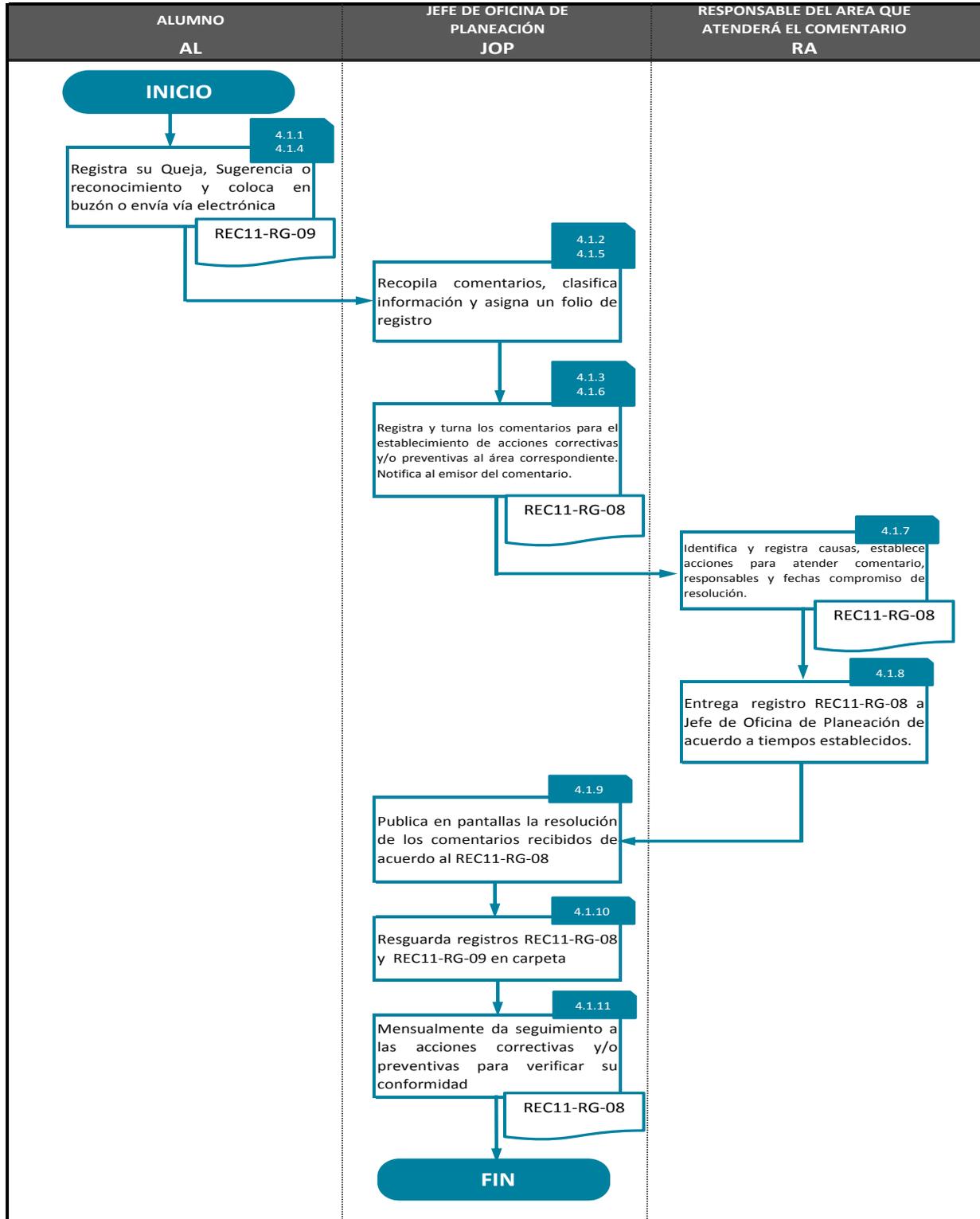
Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
4.2.1	Jefe de Departamento de Sistemas	<p><u>PROGRAMACIÓN Y APLICACIÓN DE EVALUACIÓN</u></p> <p>Para evaluar cada aspecto del servicio, programa la aplicación de <u>REC11-RG-10</u> "Evaluación de opinión del alumno sobre el desempeño docente", <u>REC11-RG-11</u> "Evaluación de opinión del alumno sobre servicios internos y de apoyo" y la <u>REC11-RG-12</u> "Evaluación de opinión del alumno sobre servicios externos", en el que cada punto a calificar consistirá en una afirmación sobre el servicio, pidiendo al alumno que califique su grado de satisfacción por cada afirmación en una escala de 5 grados, donde 1 es Muy Deficiente y 5 Muy Bueno.</p>
4.2.2	Jefe de Departamento de Sistemas	<p>Cada cuatrimestre, durante la semana 9 de acuerdo al calendario escolar de la UPJR, gestiona la aplicación de la Evaluación de Opinión vía electrónica. De forma tal que todos los estudiantes independientemente del cuatrimestre que cursen, nos permitan aplicar dicha evaluación para conocer su índice de satisfacción (ISE) referente a diversos aspectos del servicio.</p>
4.2.3	Alumnos	<p>Externan su opinión sobre el índice de satisfacción que guardan respecto a los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Desempeño docente ○ Centro de cómputo ○ Biblioteca ○ Laboratorios ○ Aulas ○ Tutorías, Servicio psicopedagógico, Control escolar, Vinculación ○ Recursos Financieros-Recepción de pagos. ○ Enfermería ○ Papelería ○ Cafetería ○ Instalaciones ○ Vigilancia
4.2.4	Jefe de Departamento de Sistemas	<p><u>ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</u></p> <p>Concentra los datos de las Evaluaciones a través de una base de datos en Excel. Procesa las respuestas de acuerdo al promedio Simple (X) de cada aspecto del desempeño, incluyendo los comentarios adicionales realizados por los alumnos. Una vez concentrada esta información es enviada al área de planeación a los correos planeacion@upjr.edu.mx; oficinaplaneacion@upjr.edu.mx</p>
4.2.5	Jefe de Oficina de Planeación	<p>Registra y analiza los resultados de esta encuesta utilizando Gráficas de Barras o Histogramas y compara la información en relación a las evaluaciones anteriores. Adicional a ello, registra los comentarios emitidos tal y como son registrados por los alumnos, cuidando únicamente la ortografía.</p> <p>NOTA 1: Todo aquel aspecto que tenga una disminución con respecto a su medición inmediata anterior mayor al 10% tendrá prioridad en la generación de acciones.</p> <p>NOTA 2: Para el establecimiento de acciones se trabajará de acuerdo a lo indicado en el apartado 3.2 de las Políticas de Operación.</p>

Secuencia de etapas	Responsable	Actividades
4.2.6	Jefe de Oficina de Planeación	Envía los resultados de la Medición a la Satisfacción de los Alumnos al área de Planeación, Secretaría Académica y Secretaría Administrativa, para su análisis y posterior difusión a las áreas correspondientes.
4.2.7	Jefe de Oficina de Planeación	Registra en el formato REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" los atributos a atender conforme al apartado 3.2 de las Políticas de Operación y turna copia de esta información al área que deberá darle atención.
4.2.8	Responsable de área que realizará la acción de mejora	<p>Identifica las causas del reporte en el REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" con la ayuda de un Diagrama de Ishikawa y describe si es posible establecer acciones inmediatas para dar atención a la evaluación.</p> <p>Todos los atributos serán atendidos de acuerdo a lo indicado e apartado 3.2 de las Políticas de Operación, en caso de que llegue el momento de informar al Jefe de Oficina de Planeación del estatus y éste no haya podido quedar resuelto y cerrado en su totalidad, el informe REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" deberá contener las acciones implementadas, los responsables de la ejecución y el tiempo probable en que se estima su resolución, así como la determinación y justificación en el caso de que lo solicitado sea algo improcedente.</p> <p>Nota: Las Acciones Correctivas y/o Preventivas que serán implementadas derivadas de la evaluación, con el objetivo de iniciar el nuevo ciclo escolar con la puesta en marcha de las medidas establecidas.</p>
4.2.9	Responsable de área que realizará la acción de mejora	<p>Entrega el registro REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora", al Jefe de Oficina de Planeación en el transcurso de los 8 días siguientes a la recepción de la solicitud para su seguimiento.</p> <p>Las áreas deberán respetar el tiempo establecido para evitar incumplimientos al SGC, los cuales quedarán documentados.</p>
4.2.10	Jefe de Oficina de Planeación	Da seguimiento a las acciones puestas en marcha" de acuerdo al REC11-PO-05 "Acciones correctivas" y/o REC11-PO-06 "Acciones Preventivas".
4.2.11	Jefe de Oficina de Planeación	Todos los comentarios recibidos mediante el REC11-RG-09 "Quejas, Sugerencias y Reconocimientos" así como REC11-RG-08 "Registro de acción de mejora" serán resguardados en carpetas por el Jefe de Oficina de Planeación , con el compromiso de manejar la información con total seriedad, imparcialidad y confidencialidad.
4.2.12	Jefe de Oficina de Planeación	Los resultados serán presentados en la siguiente revisión por la dirección, que incluye el análisis general y las acciones implementadas para lograr la mejora de los servicios de la universidad.

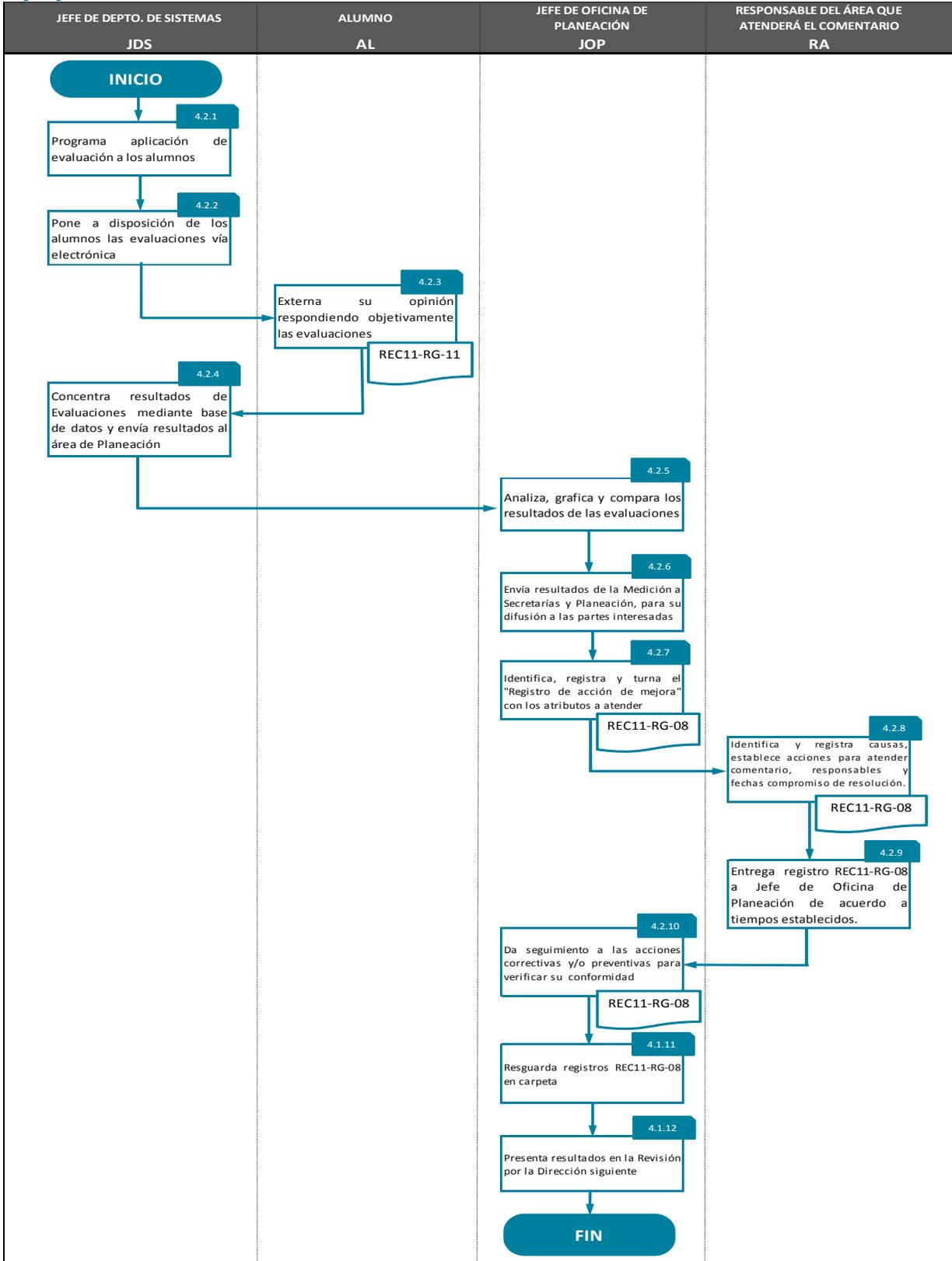
FIN

5. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

Buzón de Quejas y Sugerencias “¡Tus comentarios contribuyen a la mejora continua!”



Evaluación de opinión del alumno sobre el desempeño docente, Servicios internos y de apoyo y Servicios externos



6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (INTERACCION CON OTROS DOCUMENTOS)

Código	Proceso o documento
Sin código	Calendario escolar vigente
Sin código	Norma ISO 9001:2008 / NMX-CC-9001-IMNC-2008 Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente
Sin código	Guía IWA 2-2007 / NMX-CC-023-IMNC-2008 , Sistema de Gestión de la Calidad para Organizaciones Educativas. Requisito 7.2.3 Comunicación con el Cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente.
REC11-MC-01	Manual de la Calidad
REC11-PO-04	Control de servicios educativos no conformes
REC11-PO-05	Procedimiento Acciones Correctivas
REC11-PO-06	Procedimiento Acciones Preventivas

7. CONTROL DE REGISTROS

Código	Registro	Tiempo de retención	Disposición de los registros	Responsable de almacenarlo	Medio de Resguardo (Electrónico "E" o Papel "P")
REC11-RG-09	Quejas, Sugerencias y Reconocimientos	2 años	Destrucción	Representante del SGC	E / P
REC11-RG-08	Registro de acción de mejora	2 años	Destrucción	Representante del SGC	E / P
REC11-RG-10	Evaluación de opinión del alumno sobre el desempeño docente	2 años	Destrucción	Representante del SGC	E
REC11-RG-11	Evaluación de opinión del alumno sobre servicios internos y de apoyo	2 años	Destrucción	Representante del SGC	E
REC11-RG-12	Evaluación de opinión del alumno sobre servicios externos	2 años	Destrucción	Representante del SGC	E

8. GLOSARIO

- 8.1 **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 8.2 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 8.3 **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- 8.4 **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 8.5 **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 8.6 **ISE:** Índice de Satisfacción del Estudiante.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Nivel de revisión	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	Versión original	20 de Mayo del 2015
02		