Ixmiquilpan, Hidalgo a 10 de agosto de 2018

"Informe de Resultados de la Evaluación de Servicios Complementarios 03/2017 - 2018"

En el periodo mayo agosto 2018 se realizó la auditoria de servicios complementarios 03/2018, en donde la meta general de los servicios fue de 8.49.

Los servicios complementarios que se evaluaron son: Servicios Escolares; Servicios Bibliotecarios; Laboratorios de Informática; Servicios Médicos; Caja; Becas; Actividades Culturales y Deportivas; Psicopedagogía; Programa de Emprendedores y Mantenimiento.

Se logra la participación esperada por nuestros clientes, ya que 285 estudiantes de los diferentes Programas Educativos participan en la evaluación de servicios complementarios tal y como se definió en la muestra.

A continuación se muestra la gráfica de los resultados 03/2018 del Sistema de Gestión de Calidad.

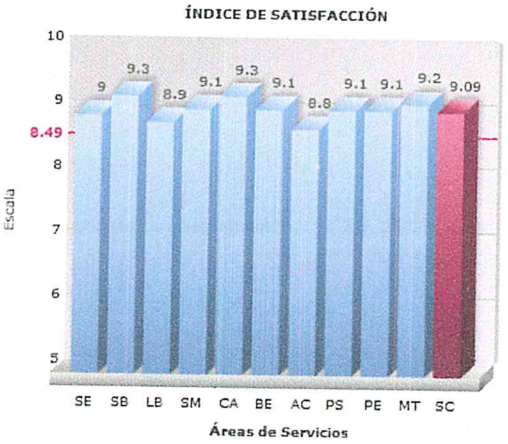
Gráfica de Evaluación de Servicios

MAYO-AGOSTO-2018

Áreas Evaluadas

SE	Servicios Escolares
SB	Servicios Bibliotecarios
LB	Laboratorios de Informática
SM	Servicios Médicos
CA	Caja
BE	Servicios Estudiantiles (Becas)
AC	Actividades Culturales y Deportivas
PS	Servicios Estudiantiles (Apoyo Psicopedagógico)
PE	Programa de Emprendedores
MT	Mantenimiento

Gráfica



Índice de Satisfacción de Servicios Complementarios de la

De acuerdo a los resultados se observa que el índice de satisfacción obtenido en forma general en la evaluación de servicios complementarios es de 9.09 resultado que supera la meta establecida. También se visualiza que todos los servicios complementarios superaron su meta establecida de manera individual, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Área de Servicio	Meta establecida Ciclo Escolar 2017 - 2018	Calificación Auditoria 03/2018
Servicios Escolares	8.8	9.0
Servicios Bibliotecarios	9.0	9.3
Laboratorios de Informática	8.5	8.9
Servicios Médicos	8.7	9.1
Caja	9.0	9.3
Becas	8.4	9.1
Actividades Culturales y Deportivas	8.0	8.8
Psicopedagogía	8.4	9.1
Programa de Emprendedores	8.8	9.1
Mantenimiento	8.0	9.2
Meta Auditoria de Servicios Complementarios 03/2018	8.49	9.09

Se obtuvo una participación activa por parte de nuestros clientes realizando un total de 744 observaciones mismas que fueron atendidas en la Intranet.

A continuación se presenta una tabla donde se muestra el número de observaciones por Servicio Complementario.

Área de Servicio	Observaciones por pregunta	Observaciones generales	Total de observaciones
Servicios Escolares	5	17	22
Servicios Bibliotecarios	12	0	12
Laboratorios de Informática	41	12	53
Servicios Médicos	9	54	63
Caja	13	12	25
Becas	6	51	57

Actividades Culturales y Deportivas	27	148	175
Psicopedagogía	3	121	124
Programa de Emprendedores	3	97	100
Mantenimiento	35	0	35
Observaciones generales	**0**	78	**78**
Total	**154**	**590**	**744**

Es importante mencionar que como parte de las observaciones realizadas por nuestros clientes se determinan mejoras en cada uno de los servicios, algunas de las observaciones están fuera del alcance de los responsables por lo que se turnaran a la Revisión de la Dirección para darle el seguimiento correspondiente, a continuación se presentan las necesidades que se plantearan en dicha reunión:

Área de Servicio	Requerimiento
Servicios Escolares	1. Capacitación de clima laboral; atención al cliente
Servicios Bibliotecarios	1. Compra de acervo bibliográfico 2. Acceso al internet inalámbrico sin restricciones en toda la periferia de la UTVM
Laboratorios de Informática	1. Seguimiento a la sustitución de equipos obsoletos que se encuentran en los laboratorios 2. Seguimiento al incremento de ancho de banda de internet
Servicios Médicos	No aplica
Caja	No aplica
Becas	1. Curso de atención al cliente
Actividades Culturales y Deportivas	1. Acondicionamiento de áreas y espacios deportivos 2. Solicitud de nuevos talleres de ejercibaile y lengua hñahñu 3. Solicitud de una persona de apoyo permanente en el área

Psicopedagogía	1. Lap top y un cañón para impartir los talleres
Programa de Emprendedores	No aplica
Mantenimiento	1. Papel y jabón suficiente en los sanitarios

De los reportes de las encuestas de papel se tienen los siguientes datos:

Área de Servicio	N° de encuestas aplicadas	Rango en el que fue calificado en promedio	Observaciones
Servicios Escolares	36	Excelente: 27 Bueno: 9	NA
Servicios Bibliotecarios	70	Excelente: 48 Bueno: 22	NA
Laboratorios de Informática	24	Excelente: 6 Bueno: 14 Regular: 4	1. Mayor velocidad en internet y sin restricciones 2. Revisión e instalación de software
Servicios Médicos	31	Excelente: 29 Bueno: 2	NA
Caja	30	Excelente: 30	NA
Becas	5	Excelente: 5	NA
Actividades Culturales y Deportivas	152	Se define en el informe, de acuerdo a los criterios de la encuesta aplicada	NA
Psicopedagogía	20	Excelente: 18 Bueno: 2	NA
Programa de Emprendedores	98	Excelente: 57 Bueno: 36 Regular: 4 Malo: 1	NA
Mantenimiento	104	Excelente: 49 Bueno: 38 Regular: 16 Malo: 1	NA
Total de encuestas aplicadas: 570			

Dentro de toda la evaluación de servicios complementarios se tuvo solo un hallazgo durante el seguimiento a las observaciones y la situación presentada fue que la Médico Raquel platicó con una estudiante del PE de Mecatrónica, quien manifiesta que no realizó la evaluación y si estaba en el sistema, por lo que se acordó que a través del Mtro. Oscar Flores y la responsable de la evaluación se le daría seguimiento a esta situación y posteriormente se les informaría el seguimiento.

Con esto se concluye la 3era evaluación de servicios complementarios del Ciclo Escolar 2017 – 2018.

Atentamente

"Aprender, Emprender, Transformar"

Psic. Melissa Acevedo Jaguey
Responsable de la Auditoría 03/2017 - 2018

C.c.p.- Mtra. Yashared Saldaña Tapia. Secretaria Académica.- para su conocimiento
C.c.p.- Archivo
MAJ/vdmp