

	Nombre del Documento: Metodología para realizar auditorías de servicio		Código: BECENE-SGC-PG-09-01
			Revisión: 1
	Página: 1 de 3		

1.0 Propósito.

1.1 Determinar cualitativa y cuantitativamente la percepción que tienen las partes interesadas de los servicios que se le proporcionan

2.0 Lineamientos

2.1 Para cada tipo de servicio, se evalúan 3 aspectos de DESEMPEÑO:

2.1.1 Atributos del Servicio.

¿El servicio tiene las especificaciones requeridas (cifras, datos, referencias, etc.) en la forma requerida?

2.1.2 Oportunidad del servicio

¿El servicio se recibe en las fechas comprometidas?

2.1.3 Disposición y atención a las partes interesadas.

¿Se atiende adecuadamente a las partes interesadas, aclarando dudas y manteniéndolo informado y ofreciéndole opciones?

Y la **IMPORTANCIA** que para las partes interesadas tiene cada aspecto.

DESEMPEÑO

A) 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 como se muestra en el siguiente ejemplo:

♦ La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado me proporciona los servicios que solicito

1	2	3	4	5
Totalmente en DESACUERDO	Parcialmente en DESACUERDO	INDIFERENTE	Parcialmente de ACUERDO	Totalmente de ACUERDO

♦ La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado me entrega resultados en la fecha prometida



1	2	3	4	5
Totalmente en DESACUERDO	Parcialmente en DESACUERDO	INDIFERENTE	Parcialmente de ACUERDO	Totalmente de ACUERDO

♦ El personal de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se esfuerza en atender mis necesidades y ofrecerme alternativas

1	2	3	4	5
Totalmente en DESACUERDO	Parcialmente en DESACUERDO	INDIFERENTE	Parcialmente de ACUERDO	Totalmente de ACUERDO

Este enfoque (hacer afirmaciones) permite eliminar el riesgo interpretativo que tienen las preguntas, y asignar una ponderación a la percepción que tienen las partes interesadas del servicio

IMPORTANCIA

	Nombre del Documento: Metodología para realizar auditorías de servicio		Código: BECENE-SGC-PG-09-01
			Revisión: 1
	Página: 2 de 3		

B) Adicionalmente, al encuestado se le solicita que califique el grado de importancia que para él tiene cada aspecto del servicio en una escala de 5 grados como se ejemplifica:

- ♦ La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado me proporciona los servicios que solicito

1	2	3	4	5
No IMPORTA	Poco IMPORTANTE	INDIFERENTE	IMPORTANTE	Lo más IMPORTANTE

- ♦ La Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado me entrega los resultados en la fecha prometida

1	2	3	4	5
No IMPORTA	Poco IMPORTANTE	INDIFERENTE	IMPORTANTE	Lo más IMPORTANTE

- ♦ El personal de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado se esfuerza en atender mis necesidades y ofrecerme alternativas

1	2	3	4	5
No IMPORTA	Poco IMPORTANTE	INDIFERENTE	IMPORTANTE	Lo más IMPORTANTE

Algunos aspectos de los servicios (usualmente tiempo y forma) están condicionados por la normatividad vigente, así que la relación entre importancia y desempeño que esta metodología brinda permitirán, eventualmente, proponer cambios eficaces a la normatividad

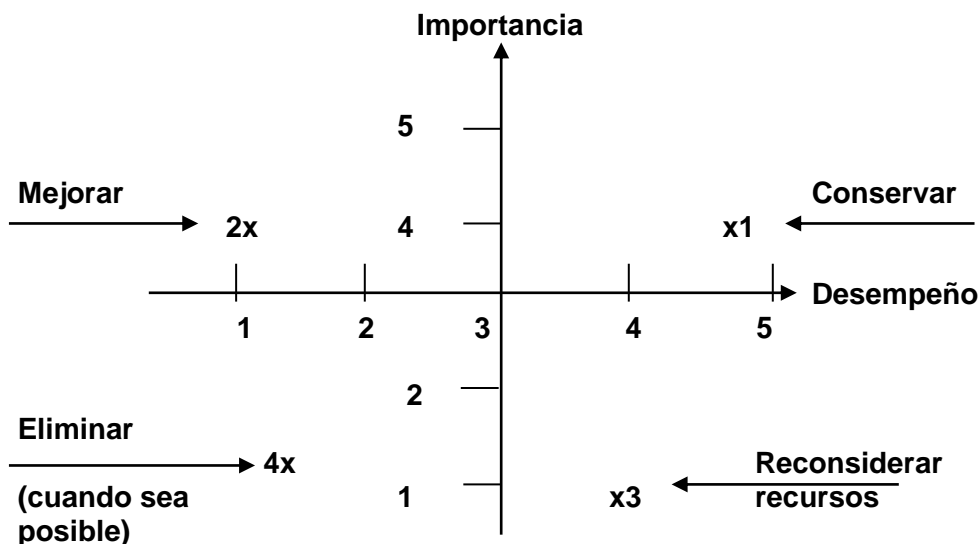
RESULTADOS

C) La aplicación de la encuesta puede ser (según sea el caso) por cada servicio prometido, acumulando las respuestas hasta que transcurra un período; o por cada periodo de evaluación. Al termino del periodo se procesarán las respuestas de la siguiente forma:

D) DETERMINAR: Promedio simple de desempeño X_D
Promedio simple de importancia X_I

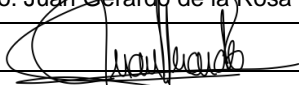
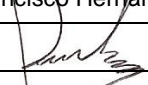
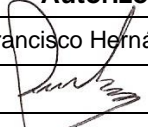
	Nombre del Documento: Metodología para realizar auditorías de servicio		Código: BECENE-SGC-PG-09-01
			Revisión: 1
	Página: 3 de 3		

La combinación (apareamiento) del promedio simple de desempeño con el promedio simple de importancia se presentará en coordenadas cartesianas; ejemplo:



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
- ◆ Los cambios a los cuestionarios solo podrán ser autorizados por el Comité en su mayoría simple
- ◆ Todo aquel aspecto que su promedio menos una desviación típica sea menor a 3 y su importancia sea mayor a 3 tendrán prioridad en la generación de acciones correctivas
- ◆ 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 tendrá prioridad en la generación de oportunidades de mejora
- ◆ Los resultados de las encuestas tendrán que conservarse 3 años graficando las tendencias acumulativas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	22 de febrero de 2023	23 de febrero de 2023	24 de febrero de 2023