



Segunda revisión de la Dirección **FACULTAD DE EDUCACIÓN**

Mérida, Yucatán
25 de agosto de 2017



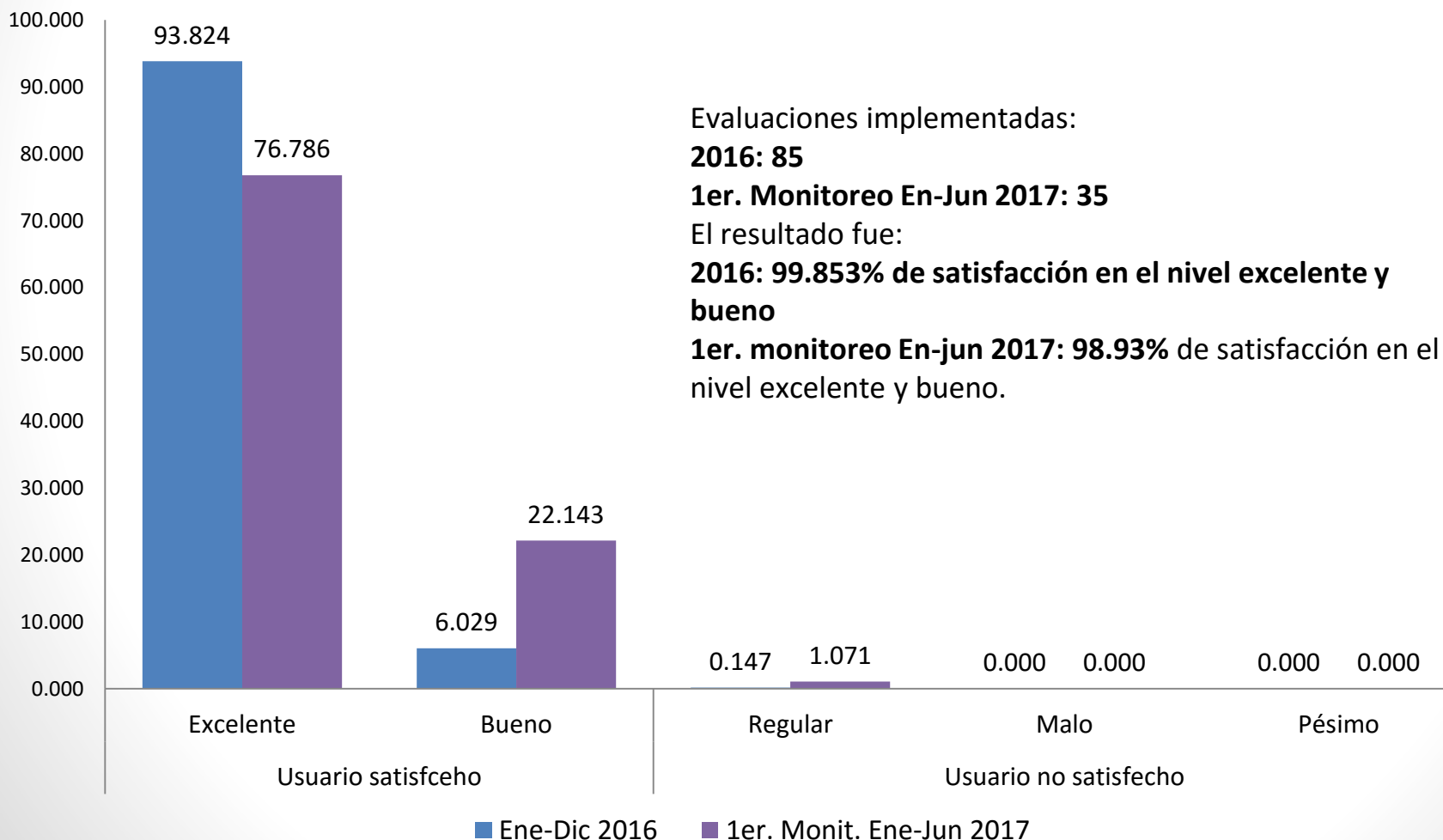
REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SERVICIO SOCIAL

2016 y 1er. monitoreo 2017

Objetivo: Mantener anualmente en un 98% el grado de satisfacción en el nivel excelente y bueno de los usuarios del área de servicio social





REALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Buenas prácticas del SGC

SERVICIO SOCIAL

Para el año **2016** se logró alcanzar **99.853 %** de satisfacción en el nivel de excelente y bueno y para el 1er. monitoreo de **enero a junio de 2017** se logró alcanzar el **98.93 %** en el nivel de excelente y bueno. La meta que se planteó fue mantener un 98% de satisfacción del usuario en el nivel excelente y bueno.

En el 1er. monitoreo de 2017 se registraron **13** felicitaciones, **2** sugerencias y **0** quejas.

Felicitaciones

Gracias por el asesoramiento en el servicio social, el trato y la información clara y oportuna.

Buen servicio, amable y oportuno .

Sugerencias

Que los responsables de SS den indicaciones claras de las responsabilidades.

Visitas para verificar cómo avanza el prestador en el área de su elección.

Quejas

No se registraron quejas.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Buenas prácticas del SGC

Proceso: Provisión y gestión de servicios escolares y servicio social Área: Servicio Social				
Periodo	Enero- Junio 2017			
Nombre del servicio	Mérida		Tizimín	Total Ene Jun
	LE	LEII	LE	
Asignación	34	6	1	41
Liberación	13	9	13	35
Total	47	15	14	76

El **Servicio Social de la FEDU Mérida y Unidad Multidisciplinaria Tizimín**, de **enero a junio de 2017**. **se registró 1 producto no conforme**, lo que representa el **1.31%** del total de 76 servicios otorgados.



DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS CON RESPECTO AL ANÁLISIS DEL PRODUCTO NO CONFORME

Buenas prácticas del SGC

Procesos	Número de producto no conforme	Descripción del producto no conforme
Servicio Social	1	Error en la captura del nombre de la unidad receptora.
Total	1	

Las acciones que se llevaron a cabo para corregir los servicios no conformes fueron:

- Solicitar a PROISS que realice la modificación correspondiente para imprimir nuevamente la carta y continuar con el procedimiento.