



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: EVA PRO 02	Página 1 de 2
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: GRUPO DE TRABAJO DEL SGA	
Aprobado por: COORDINADORA DEL SGA	

### 1. Propósito

#### 1.1 Propósito

Mostrar el mecanismo para atender el grado de satisfacción del usuario de los servicios que ofrece la Dirección Administrativa.

#### 1.2 Alcance

El procedimiento indica de forma particular lo que cada proceso del Sistema de Gestión de la Dirección Administrativa lleva a cabo para implementar, registrar y evaluar el grado de satisfacción del usuario.

### 2. Definiciones y Terminología

Usuario(s)	Persona(s) que solicitan algún servicio de la Dirección Administrativa.
Adquisiciones	Proporcionar productos y servicios, en compras locales, nacionales y de la importación con excepción de las compras realizadas por fondo fijo de caja chica.
Bienes Patrimoniales	Administración de Activos fijos de la Universidad Autónoma de Chihuahua durante su ciclo de vida.
Presupuesto	Ofrecer información financiera respecto al ejercicio y control de los recursos presupuestados.
Gestión Financiera	Completar el ciclo de compras mediante la administración del flujo de efectivo y la administración de cuentas bancarias.
Capacitación	Ofrecer servicios de capacitación para la profesionalización del personal directivo, administrativo de confianza y sindicalizado.

### 3. Responsables

CER Jefe del Departamento de Certificación

RESP Responsable de Proceso



## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: EVA PRO 02	Página 2 de 2
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: GRUPO DE TRABAJO DEL SGA	
Aprobado por: COORDINADORA DEL SGA	

### 4. Desarrollo

#### 4.1 Definición y Aplicación

RESP/CER

**4.1.1** Define las herramientas necesarias de información relacionadas con el usuario que se utilizan para detectar la satisfacción EVA FOR 07 Encuesta para medir la satisfacción del cliente de bienes patrimoniales, EVA FOR 08 Encuesta para medir la satisfacción del cliente de adquisiciones, para evaluar el proceso de presupuesto y gestión financiera se atenderá a las observaciones realizadas por los diferentes organismos auditores. Para el proceso de capacitación la encuesta se realizará en cada evento de capacitación, en estas encuestas se solicita información con respecto a su percepción sobre la:

- Calidad del servicio
- Desempeño del capacitador

RESP

**4.1.2** Determinan los periodos y fechas de aplicación de las encuestas, según las actividades y funcionamiento del proceso.

CER

**4.1.3** Recoge periódicamente los comentarios de los buzones físicos y virtuales; Captura comentarios, revisa y turna al responsable del proceso que compete para su seguimiento en el MEJ PRO 01

#### 4.2 Análisis de la información

RESP

**4.2.1** Analiza la Información y en caso de ser necesario elabora las acciones de acuerdo al Formato de Medición, análisis, seguimiento y no conformidades MEJ PRO 01.

**4.2.2** Envía la información a CER para su presentación en la revisión por la dirección.

### 5. Referencias

Manual del Sistema de Gestión Administrativa SGA MAN 01

### 6. Formatos

Medición, Análisis, Seguimiento y No Conformidades	MEJ FOR 01
Formato para comentarios	MEJ FOR 03
Encuesta de satisfacción del usuario de bienes patrimoniales	EVA FOR 07
Encuesta de satisfacción del cliente de adquisiciones	EVA FOR 08

### 7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del procedimiento



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: EVA PRO 02	Página 3 de 2
Fecha de Emisión: 05/11/2019	Fecha de Rev: 05/11/2019
	No. de Rev: 0
Elaboró: GRUPO DE TRABAJO DEL SGA	
Aprobado por: COORDINADORA DEL SGA	