



Universidad Autónoma de Chihuahua

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 31/10/2005
	Num. De Rev: 3
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. Propósito y Alcance

Propósito

Verificar la adecuada aplicación de los requerimientos del Cliente y su percepción de la Dirección Administrativa o Dirección Académica en cuanto al producto y servicio prestado.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los Clientes que soliciten servicios de las Direcciones Administrativa y/o Académica.

2. Definiciones y Terminología

Satisfacción del Usuario	Percepción del Usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.
Cliente	El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.
Producto	Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

3. Responsables

ISO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
ENCAD	ENCARGADO DEL MONITOREO DEL GRADO DE SATISFACCION DIR. ADMINISTRATIVA.
ENCAC	ENCARGADO DEL MONITOREO DEL GRADO DE SATISFACCION DIR. ACADEMICA
DAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO
DAC	DIRECTOR ACADEMICO



Universidad Autónoma de Chihuahua

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 31/10/2005
	Num. De Rev: 3
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4. Procedimiento

4.1 DAD/DAC

Asignan personal

4.1.1 Definen en su área respectiva una persona que independientemente de sus labores se encargue de monitorear y captar y presentar datos sobre el grado de satisfacción de los clientes.

4.2 ENCAD/ENCAC

Define encuesta de satisfacción.

4.2.1 Define las fuentes necesarias de información relacionadas con el Cliente que se utilizan para mejorar el desempeño del área, las cuales están descritas en la encuesta para medir la Satisfacción del Cliente ([FOR 8.2 DAD 01](#)).

4.2.2 Revisa la encuesta periódicamente, la actualiza de ser necesario y define en que períodos estará disponible en la Intranet y/o físicamente.

4.3 ENCAD/ENCAC

Recaba información de los Clientes

4.3.1 La encuesta para medir la satisfacción del usuario ([FOR 8.2 DAD 01](#)) disponible en la Intranet, así como la que se aplique de manera directa y por cualquier otro medio, deberá contener el nombre del Departamento y fecha; en caso de ser usuario externo se deberá agregar el nombre completo. En dicha encuesta se solicita le otorguen la mayor información posible con respecto a su percepción sobre la:

- Calidad del servicio.
- Desempeño del personal.
- La capacidad de respuesta a los requerimientos.
- Calidad en Proceso Administrativo y algún otro aspecto relevante.

4.3.2 En base al resultado de las encuestas ([FOR 8.2 DAD 01](#)) aplicadas, analiza la información e identifica los puntos mas importantes e impactantes para llevarlas a las juntas de revisión por la Dirección al Sistema de Calidad ([PRO 5.6 DAD 01](#)) o en juntas previas a ésta, cuando sea aplicable, para su revisión.

4.3.3. Archiva las encuestas ([FOR 8.2 DAD 01](#)) realizadas a los Clientes (Física o Digitalmente) para darle seguimiento.



Universidad Autónoma de Chihuahua

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 3 de 3
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 31/10/2005
	Num. De Rev: 3
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4.4 ENCAD/ENCAC

Presenta información del medible del usuario.

- 4.4.1 Presenta la información relevante de las encuestas realizadas a los Clientes a la Dirección Correspondiente, la cual se revisa y analiza de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas y preventivas ([PRO 8.5 ISO 01-02](#)).
- 4.4.2 Inicia la integración de acciones de mejora y se asegura que se encuentran dentro del plan de mejora.

5 Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS	PRO 8.5 ISO 01
PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS	PRO 8.5 ISO 02
PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD.	PRO 5.6 DAD 01

5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos
ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la Mejora del Desempeño
Manual de Política de Calidad. - [MPC 4.2 UACH](#)

6 Formatos

Encuesta para medir la satisfacción del Cliente de la Dir. Admva. y/o Académica [FOR 8.2 DAD 01](#) Retenido al menos por un año

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	LIBERACIÓN	15/06/2004
2	CORRECCION DE CODIGO	04/02/2005
3	MODIFICACION 4.3.1	31/10/2005