



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: EVA PRO 02	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 25/01/2018	Fecha de Rev: 06/08/2019
	No. de Rev: 2
Elaboró: GRUPO DE TRABAJO DEL SGU	
Aprobado por: COORDINADORA DEL SGU	

### 1. Propósito

#### 1.1 Propósito

Mostrar el mecanismo para atender el grado de satisfacción del usuario y de los servicios que ofrece la Universidad Autónoma de Chihuahua.

#### 1.2 Alcance

El procedimiento indica de forma particular lo que cada proceso del Sistema de Gestión Universitario 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 UACH
Examen de Admisión	Documento en el que el aspirante plasma sus conocimientos, el cual es elaborado por CENEVAL y supervisado por los aplicadores.
Servicios Bibliotecarios	Servicios de circulación, formación de usuarios, consulta de material documental impreso o electrónico, préstamo de instalaciones (cubículos, audiovisuales, equipos de cómputo, área de exposiciones), en las bibliotecas.
Adquisiciones de Bienes y servicios	Productos y servicios, en compras locales, nacionales y de Importación, energías y suministros con excepción de las compras realizadas por Fondo fijo de caja chica.
Bienes Patrimoniales	Activos fijos de la Universidad Autónoma de Chihuahua durante su ciclo de vida
Inscripción Académica	Entrega de horarios de materias por cursar, para el presente ciclo escolar

### 3. Responsables

ENL	Enlace
RESP	Responsable de Proceso

### 4. Desarrollo

#### 4.1 Definición y Aplicación

RESP/ENL **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, EVA FOR 10 y EVA FOR 13 Encuesta de satisfacción del estudiante durante el proceso de inscripción Académica así como en Facultades Encuesta de satisfacción del



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: EVA PRO 02	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 25/01/2018	Fecha de Rev: 06/08/2019 No. de Rev: 2
Elaboró: GRUPO DE TRABAJO DEL SGU	
Aprobado por: COORDINADORA DEL SGU	

aspirante sobre la aplicación del examen de admisión EVA FOR 10, en el caso de Servicios Bibliotecarios SBB FOR 02 Comentarios, Sugerencias y Felicidades.

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

Para los procesos académicos la encuesta se realizará en cada evento de aplicación del examen de admisión y de inscripciones. En estas encuestas se solicita información con respecto a su percepción sobre la:

- Calidad del servicio.
- Desempeño del personal.
- La capacidad de respuesta a los requisitos.

RESP/ENL **4.1.3** Recoge periódicamente los comentarios de los buzones físicos y virtuales; Captura comentarios, revisa y turna al responsable del proceso que compete. En el caso de bibliotecas el responsable de la Unidad de Gestión y Servicios Bibliotecarios, recogerá mensualmente los comentarios del buzón y los concentrará en el MEJ FOR 01 Medición, análisis, seguimiento y no conformidades, turnándolos a la Coordinación General del SUBA para su seguimiento.

### 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 la coordinación del SGU para su presentación en la revisión por la dirección.

## 5. Referencias

Manual del Sistema de Gestión Universitario SGU 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
Encuesta de satisfacción del aspirante sobre la aplicación del examen de admisión	EVA FOR 10
Encuesta de satisfacción del estudiante durante el proceso de inscripción académica en facultades	EVA FOR 13
Comentarios, sugerencias y felicitaciones	SBB FOR 02



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE  
CHIHUAHUA

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: EVA PRO 02	Página 3 de 3
Fecha de Emisión: 25/01/2018	Fecha de Rev: 06/08/2019
	No. de Rev: 2
Elaboró: GRUPO DE TRABAJO DEL SGU	
Aprobado por: COORDINADORA DEL SGU	

### 7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de revisión del procedimiento
1	Se modificó el código a EVA PRO 02, el punto 4.1.2 y los responsables y el contenido en el 4.1.3	29/05/2018
2	Se eliminó el uso del SBB FOR 26 Seguimiento de comentarios, sugerencias y felicitaciones	06/08/2019