



1. Objetivo del procedimiento

Evaluar en forma sistemática, los servicios que ofrece la Facultad de Enfermería y Nutriología en relación con las expectativas de las partes interesadas, conociendo el punto de vista y generar oportunidades para mejorar los productos o servicios que se ofrecen.

2. Alcance

Aplica toda la información para brindar el mejor servicio a las distintas partes interesadas e introducir mejoras en el servicio FEN.

3. Responsable

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este procedimiento es el Jefe de la Unidad de Calidad en conjunto de los Responsables de Procesos de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

4. Políticas de operación

- 4.1 La Unidad de Calidad establece el tiempo de aplicación de las encuestas de servicios en el formato "Programa Encuestas de Servicios" (Cod).
- 4.2 Las áreas que brindan un servicio, se tiene la obligación de aplicar una encuesta de satisfacción del servicio, con el fin de conocer la satisfacción de las partes interesadas al recibir nuestros servicios.
- 4.3 La Unidad de Calidad en conjunto con los responsables de procesos, realizarán a final de semestres las encuestas de servicios y estas deberán ser aplicadas directamente por sus responsables.
- 4.4 Las encuestas se aplicarán a toda parte interesada FEN, de modo físico (impreso) o modo electrónico (google forms).
- 4.5 Los responsables de la aplicación de las encuestas proporcionan los resultados a la Unidad de Calidad, 5 días naturales después de haberse efectuado la aplicación de estas.
- 4.6 La Unidad de Calidad enviará al Comité Auditor los resultados de las encuestas para su análisis y elaboración del informe, donde el informe debe ser enviado a los responsables en los próximos 5 días hábiles.
- 4.7 Los responsables de los servicios, resguardarán los documentos pertenecientes a las encuestas por 3 años de acuerdo con los lineamientos de acreditación.

Nota: En el caso del servicio social, titulación, residencias profesionales, estas serán aplicadas solamente a las partes interesadas que hayan recibido el servicio.

5. Frecuencia de revisión

Este procedimiento se revisará, cuando menos, una vez al semestre, en el mes de Julio o Noviembre o antes si hay algún cambio o mejora significativa en el proceso.

6. Vocabulario

- 6.1 **Análisis de clientes:** Datos obtenidos a partir del comportamiento, las opiniones o el sentimiento de los clientes.
- 6.2 **Encuesta de satisfacción del cliente:** Herramienta para medir el nivel de contentamiento de un servicio o experiencia de una empresa.
- 6.3 **Escala de clasificación:** Método para medir de forma comparativa los atributos o características de un producto o servicio.

Revisión: 01	Código: ES-A-2-02	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2024	Página 1 de 3	Jefe de Unidad de Calidad	NA	Dirección
Responsable: Dirección				



Encuesta de Satisfacción FEN

Facultad de Enfermería y Nutriología

7. Enlace con información documentada controlada

Código	Nombre del documento controlado
ES-A-3-01	Programa de Encuestas de Servicios
ES-A-3-02	Informe de Resultados de la Encuesta de Servicios
ES-A-3-03	Encuestas de servicios

8. Desarrollo del método

No.	Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1	Se realiza el programa de encuestas de servicios	La Unidad de Calidad elabora el programa de encuestas de servicios (código), para la aplicación de estas.	Unidad de Calidad
2	Aplicación de las encuestas de servicio a las partes interesadas	Las áreas correspondientes aplican las encuestas de servicios a las partes interesadas de acuerdo con lo que se indica a continuación: Para la titulación, se aplicará a cada estudiante que se titule. (Cod) La encuesta de servicio social, se aplicará a todos los jóvenes que lo cursaron al momento de la liberación del servicio. (Cod) Las encuestas se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo anual (Cod) elaborado por la Unidad de Planeación. Nota: Las Encuestas de Servicios se aplicarán a una muestra representativa en poblaciones ≥ 500 y < 6000, con excepción para servicio social, residencias y titulación.	Responsables de Servicios FEN
3	Recibe las encuestas por parte de los responsables de su aplicación	Recibe los resultados de las encuestas aplicadas por parte de las áreas para el análisis de datos.	Unidad de Calidad
4	Envía los resultados a los auditores para su análisis correspondiente	La Unidad de Calidad envía los resultados al Comité Auditor para el análisis de datos.	Unidad de Calidad / Comité de Calidad
5	Recibe encuestas y realiza el informe	Reciben los resultados para el análisis de datos y redacta el informe del nivel de desempeño correspondiente del área encuestada (Cod).	Comité de Calidad



Encuesta de Satisfacción FEN

Facultad de Enfermería y Nutriología

6	Reciben informe	Las áreas reciben los resultados y verifican el nivel de desempeño de acuerdo con el PDU del SGOE. No cumple , pasa al punto 7. Si cumple , termina el proceso.	Áreas responsables de servicios
7	Define acciones correctivas y se da seguimiento	Aplica procedimiento de no conformidades y acciones correctivas. (Cod)	Unidad de Calidad / Área responsable
8	Da seguimiento y supervisa cumplimiento de acciones	El Comité de Calidad da seguimiento y supervisa que las acciones correctivas correspondientes hayan sido implementadas	Comité de Calidad
9	Cierre	Planeación de mejora a la próxima programación de encuestas.	Comité de Calidad / Dirección

9. Diagrama de flujo

N/A

10. Control y retención de información documentada

Información documentada / Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Disposición
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicios	3 años	Unidad de Calidad	Archivo Muerto
Programa de Encuestas de Servicios	3 años	Unidad de Calidad	Archivo Muerto
Encuestas de servicios	3 años	Unidad de Calidad	Archivo Muerto

11. Bitácora de cambios de mejora

Revisión	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de modificación
01	Documento completo	Reingeniería ISO 21001; 2018	Abril 2023

12. Anexos

No.	Nombre del anexo