

DATOS DEL DOCUMENTO

Nombre del Documento:	Procedimiento de Satisfacción del Cliente y Atención de Quejas y Sugerencias		
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-03	Fecha:	2020/05/04
		Revisión:	4

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Descripción	Puesto	Nombre	Firma
Elaboró	Coordinadora de Gestión de la Calidad	Mtra. Alma Gabriela Siu Rodas	
Revisó	Secretario Particular	Dr. Luis Adrián Miranda Pérez	
Aprobó	Rector	Dr. Jorge Luis Zuart Macías	



CHIAPAS
GOBIERNO DEL ESTADO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-03
Fecha:	2020/05/04
Revisión:	4
Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la medición de la satisfacción de los alumnos de la Universidad, así como la atención de quejas y/o sugerencias.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios ofrecidos por la Universidad a los estudiantes.

- Servicios escolares.
- Servicios financieros.
- Servicios de información.
- Informática.
- Recursos Materiales y Servicios generales.
- Todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión Integral que interactúan entre sí proporcionando servicios al alumno.



3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Título	Código
Manual del Sistema de Gestión Integral	UNICH-SGI-M-01
Norma ISO 9000:2015	-
Norma ISO 9001:2015	-
Norma ISO 14001:2015	-
Norma ISO 45001:2018	-

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-03
Fecha:	2020/05/04
Revisión:	4
Página:	2 de 5

4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES

Responsable	Desarrollo de la actividad
Gestión de la Calidad	4.1 Encuesta de Satisfacción 4.1.1 Programación de aplicación de encuestas de satisfacción. Programa la aplicación de la encuesta de evaluación de satisfacción de los servicios que se ofrecen en la Universidad, considerando los requerimientos de los estudiantes (clientes) y características críticas del servicio que proporcionan.

Responsable	Desarrollo de la actividad
Responsables de procesos	<p>Las encuestas se aplican una vez por semestre, en el último mes de clases.</p> <p>Se solicita la aplicación de la encuesta de satisfacción a la Secretaría Académica, para que a través de su conducto solicite a los estudiantes respondan la encuesta de satisfacción de los servicios que ofrece la Universidad mediante la plataforma digital.</p>
Secretaría Académica	<p>4.1.2 Aplicación de la encuesta.</p> <p>La Secretaría Académica a través de los Directores de División solicitan a los estudiantes mediante el correo institucional respondan la encuesta de satisfacción en la fecha establecida.</p>
Gestión de la Calidad	<p>4.1.3 Análisis de Satisfacción de los estudiantes.</p> <p>Una vez aplicada la encuesta, se realiza la tabulación y análisis de los resultados de las mismas, en el cual se pueden utilizar técnicas estadísticas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Histogramas • Diagramas de Pareto • Diagramas Causa & Efecto • Diagrama de Correlación <p>Con base en el análisis anterior, se da seguimiento con las áreas involucradas.</p>
Gestión de la Calidad	<p>4.1.4 Seguimiento</p> <p>La Coordinación de Gestión de la Calidad da a conocer mediante memorándum los resultados de la encuesta de satisfacción a todas las áreas, las cuales tienen la responsabilidad de dar seguimiento e implementar acciones correctivas en caso de que exista algún resultado insatisfactorio que aplique directamente al área.</p>



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-03
Fecha:	2020/05/04
Revisión:	4
Página:	3 de 5

Responsable	Desarrollo de la actividad
Gestión de la Calidad	<p>4.2 Atención de quejas y/o sugerencias.</p> <p>Las quejas se clasifican en internas, que son aquellas hechas por el personal docente y administrativo de la Universidad, resultado de una No Conformidad; y externas, que son hechas por alumnos y personas fuera de la institución.</p> <p>La recolección de quejas y/o sugerencias, se realiza de dos maneras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediante un buzón físico que se encuentra en el área de Biblioteca y Administración. • Detectados en la realización de un servicio. • Derivados de la información proporcionada al usuario. • Derivados de las actividades administrativas. • Derivadas del resultado de encuestas de satisfacción al alumno. <p>Se concentra la información y se da seguimiento con el área que corresponda.</p>



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-03
Fecha:	2020/05/04
Revisión:	4
Página:	4 de 5

5. REGISTROS

No.	Nombre	Almacenamiento y preservación	Conservación y disposición
1	UNICH-SGI-F-18 Cuestionario de satisfacción del alumno.	Se mantiene en un recopilador en el área de Gestión de Calidad.	Indeterminado en electrónico hasta que existan cambios. En papel 3 años.

6. INDICADORES

Nombre del indicador:	% de satisfacción del alumno
Responsable de obtenerlo:	Coordinación de Gestión de la Calidad
Unidad de medida:	%
Algoritmo:	% promedio de satisfacción del alumno
Periodicidad:	Semestral
Meta:	85%



7. GLOSARIO

No aplica.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
REVISIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
No.	FECHA	
1	2018/10/10	Emisión inicial del procedimiento.
2	2019/05/07	Actualización de logotipos de Gobierno del Estado, cambio de nombres y firmas de autorización.
3	2019/09/17	Actualización del código del formato de procedimiento.
4	2020/05/04	Actualización del punto 4.1.2 Aplicación de la encuesta: Se cambió la forma de aplicación de la encuesta migrando de forma física a digital.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Clave del Documento:	UNICH-SGI-P-03
Fecha:	2020/05/04
Revisión:	4
Página:	5 de 5