

1. OBJETIVO.

Medir la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas y dar seguimiento para determinar las áreas de oportunidad en el proceso y llevar a cabo la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE.

Abarca los alumnos de licenciatura y posgrado.

3. DEFINICIONES.

No aplica

4. RESPONSABILIDADES.

4.1 Es responsabilidad de la Jefatura de la Unidad de Servicios al Estudiante verificar la aplicación del presente procedimiento.

4.2 Es responsabilidad del personal que depende de la Unidad de Servicios al Estudiante, así como las demás áreas que prestan los diferentes servicios, de mejorar continuamente sus procesos.

5. DESARROLLO.

5.1 Frecuencia y muestreo.

Para garantizar la aplicación al 100% de los alumnos de licenciatura y posgrado, los *Cuestionarios de satisfacción del cliente* (REUSE01 y REUSE02), se realizan entre el término del cuatrimestre a evaluar y el siguiente; al colocar un candado en el SIINE para ser respondido antes de realizar la carga de materias.

Lo anterior se encuentra documentado en el procedimiento de *Medición de la satisfacción del cliente* (PRUSE01).

5.2 Instrumento.

El diseño de la encuesta está en función a los lineamientos que nos solicita el MECASUP así como los parámetros que se desean evaluar.

El *Cuestionario de satisfacción del cliente* (REUSE01) consiste en la aplicación de 97 ítems en escala de Likert, con 20 áreas a evaluar; mientras que el *Cuestionario de satisfacción del cliente de posgrado* (REUSE02) consta de 77 ítems en escala de Likert, con 18 áreas a evaluar.

5.3 Realización.

Una vez definida la fecha de realización el Jefe de la Unidad de Servicios al Estudiante, procede a la liberación en SIINE de las fechas para la realización de los cuestionarios con código REUSE01 y REUSE02.

5.4 Compilación de datos.

El responsable de la Unidad de Servicios al Estudiante, recaba los datos de cada cuestionario (REUSE01 y REUSE02) para graficarla, analizarla; detectando las áreas de oportunidad y enviarla a los servicios correspondientes para que cada uno lleve a cabo las estrategias de mejora continua que se presentaran en la revisión por la dirección.

5.5 Presentación de resultados.

La presentación de resultados se efectúa con gráficos y tablas por área de servicio en general y se envía por pregunta para que sea analizada por los responsables de cada servicio.

Cuando alguna de las áreas no alcanza el indicador, generar un plan de acción donde establezca las acciones y compromisos a realizar.

Si el indicador promedio no es alcanzado; se llevará a cabo una reunión general de servicios para elaborar acciones en donde se establezcan las actividades necesarias y los compromisos a realizar para llevar a cabo la mejora.

Las oportunidades de Mejora se gestionan por medio de un plan donde se establecen de forma clara: las actividades, los recursos, el responsable, fechas de compromiso y fechas de término.

5.6 Retroalimentación al cliente.

La presentación de los resultados se muestra en el tablero del Sistema de Gestión de la Calidad, donde los clientes podrán verificar los resultados obtenidos.

5.7 Seguimiento.

El encargado de la Unidad de Servicios al Estudiante da seguimiento a la ejecución satisfactoria de todas las acciones resultantes del proceso de medición de la satisfacción del cliente.

6. Anexos.

6.1 Medición de la satisfacción del cliente (PRUSE01)

6.2 Cuestionario de satisfacción del cliente (REUSE01).

6.3 Cuestionario de satisfacción del cliente de posgrado (REUSE02).