



SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Código: FQF-P-GC004

Versión: 01

Fecha vigencia: 2024-ago-21

Página: 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la medición y mejora de la satisfacción de los servicios y productos dentro de la Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia.

2. ALCANCE

Aplica a los procesos que brindan productos o servicios en la Facultad.

3. DEFINICIONES

FCQF: Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia.

Cliente / usuario: organización o persona externa a la FCQF que recibe un producto o servicio.

Proveedor: Organización o proceso que proporciona un producto o un servicio.

Servicio al usuario: Interacción de los procesos del SGC de la FCQF con estudiantes, docentes y personal administrativo y otras partes interesadas.

Satisfacción del usuario: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Ejemplo de requisitos: información documentada, requisitos del cliente, leyes.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Ejemplo: Proceso de enseñanza- aprendizaje teórico y práctico de la Carrera de Química y Farmacia, entrega de manuales, servicio de biblioteca.

Salida: Resultado de un proceso.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Mejora Continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

4. RIESGOS DE LA OPERACION

Llenado de las encuestas

Representatividad del muestreo

Toma de acciones para la mejora





SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Código: FQF-P-GC004

Versión: 01

Fecha vigencia: 2024-ago-21

Página: 2 de 3

5. RESPONSABILIDAD GENERAL

Es responsabilidad del líder de proceso coordinar la aprobación y divulgación de este documento, velar por el establecimiento y mejora de los requisitos de este procedimiento. Todo personal involucrado con el documento debe cumplir con lo establecido en el mismo.

6. FUNDAMENTO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Informe de resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés	R-GC017
Satisfacción de uso servicio Centro especializado de documentación FCQF	D-GT401
Satisfacción de uso servicio sala de cómputo	D-GT301
Satisfacción del cliente interno SGC	D-GC002
Nivel de satisfacción del usuario – auditorio “Dr. Jesús Aguilar Paz”	D-GT202
Nivel de satisfacción Coordinación de Carrera	D-AG112
Nivel de satisfacción Secretaria de Facultad	D-SF007
Solicitud de acción correctiva y o mejora	R-GC004
Proceso de reclamos de quejas, denuncias y sugerencias (SIAC)	PA-04

7. DESCRIPCIÓN

Nº	ACTIVIDAD	BREVE DESCRIPCIÓN	GRUPOS DE INTERÉS
1.	Selección de la muestra	Se debe determinar la muestra a la cual se le aplicará cada encuesta, utilizando una metodología que sea adecuada al propósito y según el proceso evaluado.	Gestión de la Calidad
2.	Entrega de la encuesta	Los procesos que se evaluarán deberán compartir el enlace o código QR de acceso para encuestas (D-GT401, D-GT301, D-GC002, D-GT202, D-AG112 o D-SF007)	Proveedor del servicio
3.	Llenado y entrega de la encuesta	Se llenará los campos requeridos en cada una de las encuestas conforme al enlace o código QR proporcionado.	Usuario
4.	Análisis de la información	El proceso de Gestión de Calidad realizará la tabulación de las encuestas.	Gestión de la Calidad
5.	Elaboración y entrega de informe a Decanatura	De la base de datos obtenida se realizará el Informe de resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés (R-GC017) que posteriormente será entregado a la Decanatura.	Gestión de la Calidad
6.	Revisión y entrega de informe a cada proceso	El Decano de la FCQF realizará reuniones con los responsables de cada área donde se aplicó la encuesta, para revisión de los resultados obtenidos y tomar acciones a través del formulario (R-GC004).	Decano
7.	Archivo del informe	Cada proceso archivará el Informe de resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés (R-GC017) por procesos y la Decanatura el informe general.	Decano Proveedor del servicio





SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Código: FQF-P-GC004

Versión: 01

Fecha vigencia: 2024-ago-21

Página: 3 de 3

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas se hace ante los grupos de interés descritos en la descripción de este procedimiento, incluyendo la entrega de resultados ante la decanatura de la Facultad de Química y Farmacia.

9. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y EVIDENCIAS

N.º	RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO	BREVE DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1.	Gestión de calidad	Hacer seguimiento al Informe de resultados de la medición de satisfacción realizadas a los grupos de interés, y de las acciones de mejora documentadas.	Informe de resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés (R-GC017) Solicitud de acción correctiva y o mejora (R-GC004)
2.	Procesos involucrados	Dar seguimiento a las acciones tomadas de los resultados del Informe de resultados de la medición de satisfacción de los grupos de interés.	Solicitud de acción correctiva y o mejora (R-GC004)

10. ANEXOS

No hay.

