



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL
GOLFO DE MÉXICO

"Ciencia y Tecnología que transforman"

Clave: PR-CAI-05

Página: 1 de 32

Revisión: 00

Fecha de emisión:

01-Agosto-2020

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo



PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

Elabora	Revisa	Autoriza
JefA de Departamento de Calidad Institucional	Coordinadora de Planeación y Evaluación Institucional	Rector
LAE. Norma Alicia López Javier	M.A.P. Adriana Guadalupe Espinosa Maldonado	Mtro. Francisco Javier de Jesús Mollinedo Mollinedo



ÍNDICE

	Página
1.- Objetivo.....	3
2.- Alcance.....	3
3.- Diagrama de Procesos	3
4.- Responsabilidades y Autoridades.....	3
5.- Términos y Definiciones.....	5
6.- Desarrollo de Actividades	5
7.- Matriz de Riesgo	12
8.- Indicadores	13
9.- Documentos Relacionados	15
10.- Historial de Cambios.....	16
11.- Anexos	17

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

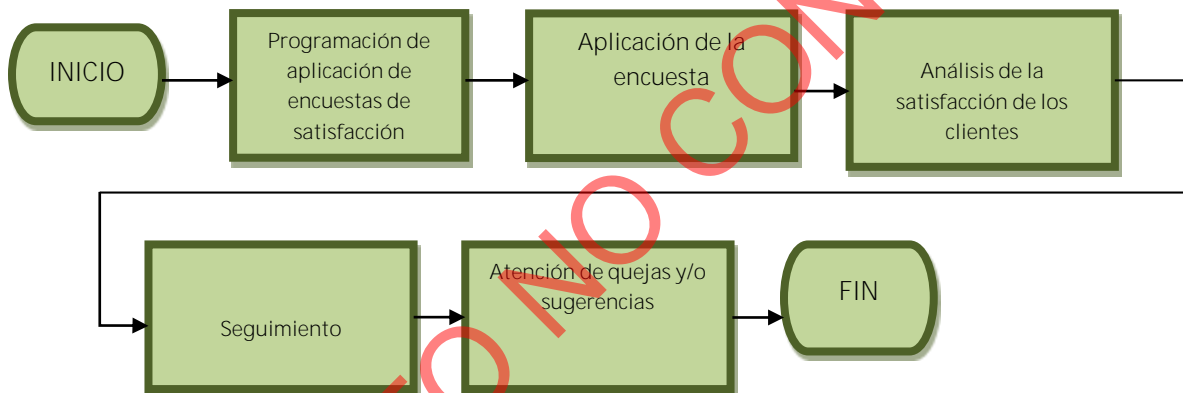
1. Objetivo

Establecer la metodología para la medición de la satisfacción de los clientes internos y externos, de los servicios proporcionados por los procesos de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

2. Alcance

Se aplica para todos los usuarios y clientes internos de los procesos que interactúan en los servicios que se ofrecen en la Universidad Politécnica del Golfo de México.

3. Diagrama de procesos



4. Responsabilidades y Autoridades

Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional

- Solicitar a la Dirección de Estudios y Servicios Educativos, la calendarización y organización de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo.
- Solicitar a la Coordinación de Desarrollo Tecnológico, que la encuesta de satisfacción del cliente externo esté disponible en la página web de la universidad.
- Enviar a los responsables de procesos la encuesta de satisfacción del cliente interno.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Departamento de Calidad Institucional.

- Determinar la muestra de alumnos a los que aplicaran la encuesta de satisfacción del cliente externo.
- Asegurar que las evaluaciones, son aplicadas adecuadamente en las áreas correspondientes en los periodos establecidos.
- Revisar y analizar los resultados obtenidos de las encuestas.
- Presentar resultados de la evaluación en las reuniones de Revisión por la Dirección.

Dirección de estudios y Servicios Educativos.

- Autoriza la Calendarización y organización de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo

Departamento de Docencia y Tutorías

- Calendarizar y organizar la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo en el laboratorio de computo.

Coordinación de Desarrollo Tecnológico:

- Asegurar que la encuesta esté disponible en la página web de la universidad www.updelgolfo.mx para su aplicación.

Líder y/o Responsables de procesos:

- Responder la evaluación de satisfacción del cliente interno.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

5. Términos y Definiciones

Cliente Interno: Somos todos los miembros de la organización que integramos todos los procesos del sistema de gestión de calidad.

Cliente Externo: Es la persona que no pertenece a la universidad y solicita satisfacer una necesidad (servicio).

Encuesta: Instrumento que sirve para recabar información de acuerdo a lo que se quiere medir.

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

SGC: Hace referencia al Sistema de Gestión de Calidad.

6. Desarrollo de Actividades

6.1. Programación de aplicación de encuestas de satisfacción.

El Departamento de Calidad Institucional programa la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente Interno y externo en el formato del Programa Cuatrimestral de Actividades (PR-INE-01-F1). La Evaluación de la satisfacción del cliente interno se realizará en la semana 13 del cuatrimestre a todos los procesos que interactúan en el Sistema de Gestión de la Calidad, la encuesta de satisfacción del cliente externo será aplicada a los estudiantes considerando los servicios que les ofrece la Universidad, de igual manera, determina el número de encuestas a realizar, el tamaño de la muestra se determina conforme a la matrícula de los estudiantes. Las encuestas se aplican en la semana diez del cuatrimestre.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

6.2 Aplicación de la encuesta

6.2.1 Encuesta de satisfacción del cliente interno (Líder de procesos y responsables de procesos)

La Coordinación de Planeación y Evaluación envía el formato Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno (PR-CAI-05-F1) a los/las líderes y los/las responsables de procesos en las fechas establecidas en el Programa Cuatrimestral de Actividades (PR-INE-01-F1); a través de memorándum PR-SPAR-02-F4 y/o vía correo electrónico.

Cada líder de proceso llena la columna de proveedor interno con los nombres de los procesos que le entregan productos o que le proporcionan servicios, (No se evalúan personas, se evalúan los procesos o actividades), describe el servicio que le proveen, y evalúa al proveedor siguiendo los criterios de evaluación mencionados en el mismo formato (PR-CAI-05-F1).

Una vez llenada la información es entregada a través de memorándum PR-SPAR-02-F4 de forma impresa y validada a la Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional, la cual entrega al Departamento de Calidad Institucional para que realice el consolidado, prepara el reporte por proveedor interno mencionando las calificaciones obtenidas y la lista de las recomendaciones de sus clientes internos.

6.2.2 Encuesta de satisfacción del Cliente Externo (Estudiantes)

El Departamento de Calidad Institucional determinara la muestra de alumnos sobre este servicio, debe incluir a todos los alumnos de nivel Licenciatura e ingeniería. Utilizando el instrumento de medición Encuesta de Satisfacción del Cliente externo (PR-CAI-05-F2)

El procedimiento para determinar la muestra se encuentra en el formato PR-CAI-05-F3 Metodología para determinar el tamaño de la muestra y los elementos a encuestar. Se encuestará al 100% de los elementos de la muestra.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

El instrumento de medición será llenado por cada uno de los usuarios a los cuales se les va a encuestar.

La Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional envía a la Dirección de Estudios y Servicios Educativos a través de memorándum PR-SPAR-02-F4, solicitud para que el Departamento de docencia y tutoría calendarice y organice la aplicación de la encuesta.

El departamento de docencia y tutoría calendariza y organiza la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo (PR-CAI-05-F2) a los estudiantes, en los laboratorios de computo en la semana 10 del cuatrimestre, la Coordinación de Desarrollo tecnológico asegura que la encuesta esté disponible en la página web de la universidad www.updelgolfo.mx para su aplicación.

6.3. Análisis de Satisfacción de los clientes

6.3.1. Satisfacción del Cliente Interno.

El Departamento de Calidad Institucional procesa la información de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno, y entrega un reporte de los resultados obtenidos a la Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional, para que lo haga llegar a los/las líderes y responsables de proceso en un periodo máximo de 10 días hábiles a la entrega de la información.

Los resultados de las evaluaciones de cliente interno y de las acciones se presentan en la Revisión por la Dirección, en el formato Concentrado de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno (PR-CAI-05-F3).



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

6.3.2. Satisfacción del cliente externo.

La Coordinación de Desarrollo Tecnológico envía la base de datos de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente externo (PR-CAI-05-F4), en la semana 13 del cuatrimestre.

El Departamento de Calidad institucional debe revisar que todas las respuestas de las preguntas estén contestadas con una sola opción; es decir que no estén en blanco y que no tengan más de dos respuestas en la misma pregunta, ya que si sucede esta situación serán contabilizados en el rubro de No Especificados (NE) y se reflejará en la tabla del resumen a dicha opción no se le dará valor y se perderá la información, la cual no debe de ser mayor a 5%.

Llenar el formato PR-CAI-05-F5 Grado de Satisfacción de los alumnos por servicios, que serán las cifras de cada una de las respuestas de las preguntas de todos los cuestionarios **aplicados (columnas "A", a la "G")**. Cada columna es el resumen de cada respuesta de las **opciones por pregunta, y el total de respuestas (columna "H") es la suma de todos los totales** de las columnas, el cual representa el número total de las respuestas distribuidas, de tal forma que es equivalente al total de encuestas aplicadas.

Las opciones de las posibles respuestas se expresan en escala ordinal por medio de una tabla de equivalencia como se muestra en la Tabla:

"Equivalencia en Diferentes Escalas"

	Escalas ordinales				Escala discreta o discontinua	Escala Continua
	Clave	Descripción	Clave	Descripción		
1	MS	Muy satisfecho	MB	Muy Bien	5	4.1-5.0
2	S	Satisfecho	B	Bien	4	3.1-4.0

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

3	RS	Regularmente satisfecho	R	Regular	3	2.1-3.0
4	PS	Poco Satisfecho	MB	Mal	2	1.1-2.0
5	NS	No Satisfecho	P	Pésimo	1	0-1.0
6	NA	No Aplica	NA	No Aplica	0	0
7	NE	No especificado	NE	No especificado	0	0

Ejemplo:

$$MS = 303/1098 \times 100 = 27.6$$

$$S = 585/1098 \times 100 = 53.3 \%$$

$$RS = 166/1098 \times 100 = 15.1 \%$$

$$PS = 32/1098 \times 100 = 2.9 \%$$

$$NS = 12/1098 \times 100 = 1.1 \%$$

$$NA = 0/1098 \times 100 = 0.0 \%$$

$$NE = 0/1098 \times 100 = 0.0 \%$$

Nota 11: La suma de todos los resultados relativos siempre deberá ser el 100%.

Considerando lo anterior, en términos de personas, el 27.6 % de las 1098 personas están muy satisfechas; es decir, 303 de ellas, el 53.3 % de éstas están satisfechas lo que equivale a 585 personas encuestadas, 166 regularmente satisfechas, 32 poco satisfechas, 12 no satisfechas y el resto se ubica en no aplica y no especificadas.

La distribución porcentual de la información nos permite conocer el comportamiento de ésta en todas las opciones de las respuestas, y así, tomar medidas pertinentes para aquellas respuestas en RS, PS, NS y NE, con la finalidad de subir el grado de satisfacción en el próximo ejercicio.

Documento Controlado por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Prohibida su Reproducción Parcial o Total. Esta versión es vigente si se consulta en el Portal del SGC en el Sitio Web de la Universidad: www.updelgolfo.mx.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Total de clientes muy satisfechos y satisfechos

$$TCS = \frac{\text{Total de Clientes muy satisfechos y satisfechos}}{\text{Total de clientes encuestados}} * 100$$

O sea,

$$888/1098 * 100 = 80.87 \%$$

6.4. Seguimiento

La Coordinación de Planeación y Evaluación institucional da a conocer mediante memorándum los resultados de las encuestas de satisfacción a todas las áreas, las cuales tienen la responsabilidad de dar seguimiento a los resultados.

Los/las líderes y responsables de los procesos tienen la responsabilidad de dar seguimiento e implementar acciones correctivas cuando los resultados no alcancen la meta establecida en la prestación de estos servicios, efectuaran un análisis de las causas que originaron no cumplir con las expectativas de los clientes internos, clientes externos y partes interesadas, ellos realizaran las acciones necesarias para corregir, y/o mejorar en las áreas de oportunidad que se hayan detectado, mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (PR-CAI-03).

Los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente interno y encuesta de satisfacción del cliente externo, y de las acciones realizadas se presentan en la Revisión por la Dirección.

6.5. Atención de quejas y/o sugerencias.

Los/las líderes o los/las responsables de los procesos efectúan un análisis de la retroalimentación de los clientes externos y partes interesadas; y mantienen evidencia de las acciones tomadas, incluyendo las quejas.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL
GOLFO DE MÉXICO

"Ciencia y Tecnología que transforman"

Clave: PR-CAI-05

Página: 11 de 32

Revisión: 00

Fecha de emisión:

01-Agosto-2020

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Las quejas se registran en el formato Sugerencia o Queja de Cliente Interno y Externo (PR-CAI-06-F5) y serán depositadas en el buzón de quejas y sugerencias que está disponible en el acceso del Edificio Unidad de Docencia 1, y en la página de la Universidad www.updelgolfo.mx, de las 2 opciones se tomaran para su análisis, y dará seguimiento el Departamento de Calidad Institucional.

Una vez que se han originado las quejas o sugerencias, el Departamento de Calidad Institucional las analiza para ver si proceden respecto a normatividad de la Institución, seleccionadas las que proceden las direcciona con los responsables en función de autoridad y origen de la queja, para dar una solución a la queja o implementar las sugerencias ofrecidas y dar seguimiento.

Se notificará la solución de la queja al cliente, en el Departamento de Calidad Institucional, la solución y seguimiento será como se declara en el Procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora (PR-CAI-03).

La forma de dar respuesta a las quejas del cliente será por medio del formato de Reporte de Acciones Correctivas (PR-CAI-05-F1), Reporte de acciones de mejora (PR-CAI-03-F2) y se le dará solución al cliente y/o parte interesada de manera inmediata.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

7. Matriz de Riesgo.

Proceso	Subproceso	Riesgo detectado	Responsable	Criticidad	Alternativa	Tiempo de ejecución
Sistema de Gestión de Calidad	Medición de Satisfacción del Cliente Interno y Cliente Externo	Que no apliquen la encuesta de satisfacción del cliente externo al 100% del total de la muestra	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Alta	Solicitar a la Dirección de estudios y Servicios Educativos la calendarización y organización de la aplicación de la encuesta en las fechas establecidas en el programa de actividades cuatrimestral.	En la semana 6 del cuatrimestre
					En las reuniones de trabajo con la Alta Dirección, se solicita la aplicación de las encuestas de medición y el compromiso quede documentado para el cumplimiento en tiempo y forma	Al inicio del cuatrimestre
					Estimular el compromiso y aplicar control disciplinario frente a los incumplimientos.	Inmediatamente
		Incumplimiento o retraso en la entrega de la Evaluación del Cliente Interno	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Media	Dar a conocer el programa de aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente interno con anticipación.	1 semana
					Insistir vía correo electrónico recordando a los responsables de procesos la evaluación del cliente interno	1 día
					Estimular el compromiso y aplicar control disciplinario frente a los incumplimientos.	Inmediatamente



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

8. Indicador

Nombre del Indicador: Cumplimiento de aplicación de encuesta de satisfacción del cliente externo al 100% de la muestra

Concepto: Mide la capacidad que tiene el Departamento de Calidad Institucional para que se aplique el total de encuestas de satisfacción del cliente externo según los resultados del muestreo.

Algoritmo: $CAESCEM = (NEA/MTC) 100$.

Donde:

NEA: Número de encuestas aplicadas.

NTM: Número de total de muestras.

Meta: 100%.

Nombre del Indicador: Porcentaje de Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno.

Concepto: Mide la capacidad que tiene el Departamento de Calidad Institucional para que se aplique la encuesta de satisfacción del cliente interno.

Algoritmo: $PAESCI = (NEA/NEP) 100$.

Donde:

NEA: Número Encuestas aplicadas en el cuatrimestre.

NEP: Número de encuestas programadas.

Meta: 100%.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Nombre del Indicador: porcentaje de clientes internos muy satisfechos y satisfechos.

Concepto: Mide la satisfacción del cliente cuando se cumplen sus expectativas.

$PCSMS = (TCMSS/TCE) 100$

Donde:

TCMSS= Total de Clientes muy satisfechos y satisfechos

TCE= Total de clientes encuestados

Meta: 90%

Nombre del Indicador: porcentaje de clientes externos muy satisfechos y satisfechos.

Concepto: Mide la satisfacción del cliente cuando se cumplen sus expectativas.

$PCSMS = (TCMSS/TCE) 100$

Donde:

TCMSS= Total de Clientes muy satisfechos y satisfechos

TCE= Total de clientes encuestados

Meta: 90%

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO</p> <p style="text-align: center;"><i>“Ciencia y Tecnología que transforman”</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-05 Página: 15 de 32 Revisión: 00 Fecha de emisión: 01-Agosto-2020</p>
---	---	--

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

8. Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CAI-05-F1	Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-05-F2	Encuesta de la Satisfacción del Cliente Externo	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-05-F3	Metodología para determinar el tamaño de la muestra y los elementos a encuestar	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-05-F4	Concentrado de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-05-F5	Grado de Satisfacción de los alumnos por servicios	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-05-F6	Sugerencia o Queja de Cliente Interno y Externo	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-INE-01-F1	Programa Cuatrimestral de Actividades	3años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-SPAR-02-F4	Memorándum	3 años	Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional

En base al presente procedimiento PR-CAI-01 Elaboración y control de documentos, registros y datos, en el apartado 5: el tiempo de conservación de los registros obedece a lo establecido de acuerdo a las necesidades de operación.

	<p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO</p> <p><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-05 Página: 16 de 32 Revisión: 00 Fecha de emisión: 01-Agosto-2020</p>
---	---	--

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Procedimientos

Clave	Nombre
PR-CAI-03	Procedimiento para Acciones Correctivas y de Mejora

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
	NA

Otros Documentos/ Leyes, Reglamentos, Normas y Procedimientos Normativos que Apliquen.

Clave	Nombre
S/C	Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015)

9. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL
GOLFO DE MÉXICO

"Ciencia y Tecnología que transforman"

Clave: PR-CAI-05

Página: 17 de 32

Revisión: 00

Fecha de emisión:

01-Agosto-2020

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

10. Anexos

Anexo 1. PR-CAI-05-F1 Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno



Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno

"Ciencia y Tecnología que transforman"

Cliente Interno: _____

Fecha: _____

PR-CAI-05-F1/ REV 00

Proceso/subproceso	Proveedores Internos evaluados Servicio/Producto	Evaluación (5 al 10)	Sugerencia para el Proveedor Interno
Planeacion (MOP1)	Difusión de Objetivos y Metas (PDI)		
	Asignación y Gestión de Recursos en los Proyectos Autorizados		
	Seguimiento y Evaluación de los Proyectos		
	Solicitud de información Estadística e Indicadores		
	Difusión de resultados de estadísticas e indicadores		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Legislacion y Normatividad (MOP2)	Difusión del marco normativo que regula la actuación de los Servidores Públicos en la Institución		
	Atención de las solicitudes de información mínima de oficio		
	Verificación del Cumplimiento de la normatividad aplicable a la Institución		
	Informar y dar seguimiento a los resultados de las revisiones internas y externas		
Sistema de Gestión de Calidad (MOP3)	Asesoramiento en asuntos relacionados con las áreas solicitantes		
	Capacitación de los Auditores Internos		
	Planeación y Programación de las Auditorías		
	Seguimiento de los Resultados de las Auditorías		
	Seguimiento de la eficacia de las Acciones Correctivas		
	Seguimiento de las acciones de Mejora		
	Control de las Salidas No Conformes		
	Control de los resultados de la Satisfacción del Cliente		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
	Seguimiento y Evaluación de los resultados de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad		
Diseño Curricular (COP1)	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
	Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de Revisión por la Dirección		
	Diseño de los Planes y Programas de Estudios		
	Diseño de Programa de Educación Continua		
	Diseño de Programa de Posgrado		
	Análisis de las Equivalencias y Acreditaciones de Estudios		
Atracción de Clientes (COP2)	Seguimiento a los Acuerdos de las Reuniones de Academias		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
	Difusión de la Oferta Educativa		
	Difusión de logros de la Universidad		
	Difusión del Catálogo de Servicios de la Universidad		
	Cumplimiento en la entrega de diseños		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Servicios Escolares (COP3)	Organización y Logística en la aplicación de los Exámenes de Selección		
	Organización en el proceso de entrevistas		
	Proporcionar información estadística		
	Proporcionar información académica del alumnado		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Vinculación y Extensión Educativa (COP5)	Planeación y Organización del Programa de Actividades extracurriculares		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Gestión y Seguimiento de Convenios y Acuerdos		
	Gestión de Visitas de Estudios, Conferencias, Congreso, Ferias Profesiográficas, etc.		
	Difusión del Programa de Educación Continua		
	Difusión del Catalogo de Servicios de la Universidad		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Investigación y Posgrado (COP6)	Desarrollo y Difusión del Programa de Investigación		
	Desarrollo y Difusión del Programa de Posgrado		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Gestión del Mantenimiento a la Infraestructura (SOP1)	Mantenimiento a la Infraestructura de la Universidad		
	Mantenimiento al Mobiliario y equipos de la Universidad		
	Mantenimiento a equipos vehiculares de la Universidad		
	Control y resguardo de activo fijo		
	Limpieza en Oficinas Administrativas, Aulas, Talleres y Areas Comunes		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Gestión de Recursos Humanos (SOP2)	Selección de Personal Administrativo, Técnico de Apoyo y Académico		
	Reclutamiento de Personal Administrativo, Técnico de Apoyo y Académico		
	Contratación de Personal Administrativo, Técnico de Apoyo y Académico		
	Solicitud de información del personal Administrativo, Técnico de Apoyo y Académico		
	Capacitación integral al personal Administrativo y Técnico de Apoyo (Curso, Talleres)		
	Planeación y Organización de la Evaluación del Desempeño Docente		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Gestión de Recursos Financieros (SOP3)	Disponibilidad y Asignación de los Recursos Financieros		
	Control Presupuestal de los Recursos Financieros		
	Asignación y Seguimiento de Viáticos y Pasajes		
	Pagos a Personal, Proveedores y Contratistas		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Adquisiciones y Control de Recursos Materiales (SOP4)	Adquisición de Materiales y bienes para Operación del Área		
	Solicitudes de abastecimiento de materiales		
	Solicitud para la contratación de servicios		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Gestión de la Tecnología de la Información (SOP5)	Planeación del Programa de Mantenimiento a Equipos		
	Solicitudes de Soporte Técnico		
	Servicios de conectividad y comunicación institucional		
	Atención de solicitudes de información estadística		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		
Control de Documentos	Definición de lineamientos para la elaboración de documentos		
	Solicitud de Información de Resultados del Proceso		

NOTA: NO SE EVALÚAN PERSONAS; SE EVALÚAN PRODUCTOS / SERVICIOS, EN CASO DE QUE NO SE APLIQUE SE COLOCARA (N/A)

Calificación y Criterios de Evaluación (Nota: si la evaluación es menor o igual a 7 el cliente deberá indicar al menos una sugerencia en la columna correspondiente.)

5: El proveedor interno no presta el servicio, o no entrega producto solicitado en repetidas acciones.

6: El servicio / producto recibido es no conforme con los requerimientos esenciales establecidos.

7: El servicio / producto recibido es no conforme, provoca ineficiencias o falta de calidad en las actividades del cliente interno.

8: El servicio / producto entregado es aceptable (no conforme pero funcional) pero provoca costos o retrasos al cliente interno.

9: El servicio / producto entregado es conforme, con oportunidad para mejorar su desempeño respecto a las expectativas del cliente interno.

10: El servicio / producto es conforme y de excelencia.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Anexo 2. PR-CAI-05-F2 Encuesta de la Satisfacción del Cliente Externo



Encuesta de satisfacción del cliente externo

"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-05-F2/Rev.00

El siguiente cuestionario tiene como finalidad medir el grado de satisfacción que tienes, con relación a los Servicios de Apoyo de los Estudiantes que te ofrece la universidad. Entendiendo estos servicios como aquellas acciones que van encaminadas a favorecer tu desarrollo integral. La información que nos proporcionas es de carácter estrictamente confidencial.

UNIVERSIDAD: Politécnica del Golfo de México

NOMBRE DEL ALUMNO: _____

NIVEL Y NOMBRE DE LA CARRERA QUE ESTUDIA: _____

TELÉFONO: _____

CUATRIMESTRE QUE CURSA: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

Le agradecemos proporcione la información solicitada en este cuestionario, que será de carácter estrictamente confidencial. Señala con el número tu nivel de satisfacción de acuerdo a la siguiente escala de valores: Muy Bien MB=5; Bien B=4; Regular R=3; Mal M=2 y Pésimo P=1; o bien No Aplica NA=0. Favor de no dejar los espacios sin respuesta.

No.	Orientación a los estudiantes en su desarrollo personal y pedagógico	Opción
1	Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:	
2	El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	
3	El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	
4	Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:	
	Actividades que promueven y facilitan el conocimiento de las artes, tales como danza, música, teatro.	Opción
5	Las opciones que me ofrece la Universidad en cuanto a talleres artísticos son:	
6	El desempeño del profesor asignado al taller artístico es:	
7	La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:	
8	El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:	
	Atención y preservación de la salud	Opción
	Interna	
9	La atención que recibo en el servicio médico la califico como:	
10	El horario de atención del consultorio lo califico como:	
11	La limpieza e higiene del servicio médico me parece:	
12	Cuando voy a consulta médica el material de curación o medicamentos que se me proporciona son:	
13	El tiempo que espero para recibir atención médica es:	
	Externa	
14	La oportunidad con que recibo la información sobre el trámite de inscripción al IMSS:	
15	La atención que me brindó el personal de la UP, que realiza el trámite del IMSS fue:	
	Fomento de la salud por medio de actividades deportivas	Opción
16	En general, el desempeño de los entrenadores deportivos me parece:	
17	Las instalaciones deportivas en donde se ofrecen las actividades me parecen:	
18	El material deportivo con que cuenta el departamento de deportes lo califico como:	
19	El grado en que satisfacen mis intereses los deportes que ofrece la universidad es:	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL
GOLFO DE MÉXICO

"Ciencia y Tecnología que transforman"

Clave: PR-CAI-05

Página: 21 de 32

Revisión: 00

Fecha de emisión:

01-Agosto-2020

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo



Encuesta de satisfacción del cliente externo

"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-05-F3/Rev.00

	Actividades sistemáticas de orientación y apoyo en el desempeño personal y académico de alumno	Opción
	Tutoría	
20	¿Cómo considera la cordialidad y capacidad del tutor para lograr crear un clima de confianza para que usted pueda exponer su problemática?	
21	¿En los problemas académicos y personales que afectan su rendimiento que interés muestra el tutor?	
22	¿La capacidad que tiene el tutor para orientarlo en metodología y técnicas de estudio, la considera?	
23	¿La capacidad del tutor para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas, considera que esta?	
24	¿El dominio que tiene el tutor de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal, lo considera que está?	
25	¿Cómo ha mejorado la participación en el programa de tutoría en su desempeño académico?	
26	¿El programa de tutoría, lo considera que está?	
	Asesoría Académica	
27	¿La capacidad que tiene el asesor para resolver dudas académicas, la considera?	
28	Cuando requiero una asesoría académica, la disposición de parte del profesor es:	
29	El tiempo que me asignan para la asesoría académica es:	
30	La asesoría académica aclara mis dudas:	
	Servicio de alimentos	Opción
31	La atención que recibo en la cafetería, es:	
32	La variedad y el sabor de los alimentos que of rece la cafetería es:	
33	El tiempo que espero para recibir el servicio es:	
34	La cantidad de comida que recibo por lo que pago es:	
35	Los precios que se manejan en la cafetería son accesibles para mí:	
	Actividades que favorecen el crecimiento personal, a través de pláticas, talleres, conferencias, etc.	Opción
36	Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y consciente de mis decisiones, de manera:	
37	Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	
38	Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	
39	Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	
40	El desempeño de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	
	Apoyo bibliográfico para complemento o refuerzo del aprendizaje	Opción
41	El servicio y la actitud del personal que me atiende es:	
42	El número de títulos de libros y ejemplares disponibles en la biblioteca, satisface las necesidades de mi carrera:	
43	La distribución, ordenamiento y clasificación de los títulos de libros ejemplares de la biblioteca los califico como:	
44	El material de consulta (periódicos, revistas, enciclopedias, manuales, etc.) disponible responde a las necesidades de mi carrera:	
45	El material electromagnético (CD-R, Videos, DVD's, etc.) responde a mis necesidades:	



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo



Encuesta de satisfacción del cliente externo

"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-05-13/Rev.00

46	46 El horario de atención de la biblioteca responde a mis necesidades de consulta:	
47	Los servicios tales como: préstamos de libros, fotocopiado y otros que ofrece la biblioteca satisfacen mis necesidades:	
48	El número de computadoras conectadas a Internet, disponibles en la biblioteca, es suficiente para satisfacer mis necesidades:	
Instalaciones adecuadas para las diferentes actividades curriculares		Opción
49	El número de computadoras disponibles en la UP satisface la demanda de los estudiantes:	
50	El software instalado en los laboratorios satisface mis necesidades:	
51	El servicio de impresión para los alumnos es:	
52	El servicio de escáner para los alumnos es:	
53	El horario de los laboratorios responde a mis necesidades:	
54	El número de aulas y laboratorios existentes en la universidad lo considero:	
55	Considero el equipo y mobiliario de las aulas y laboratorios como:	
56	Los cubículos destinados a los profesores, para recibir la tutoría o la asesoría académica los considero:	
57	La infraestructura física actual con la que cuenta la institución le parece:	
58	Las condiciones de higiene de la infraestructura física le parece: (Baños, Salones, Biblioteca, Edificios Administrativos y Auditorios)	
59	Las condiciones de ventilación de la infraestructura física le parece: (Baños, Salones, Biblioteca, Edificios Administrativos y Auditorios)	
60	Las condiciones de iluminación de la infraestructura física le parece: (Baños, Salones, Biblioteca, Edificios Administrativos y Auditorios)	
Traslado de los estudiantes a la universidad		Opción
57	Las rutas actuales son suficientes para trasladarme a la institución:	
58	El transporte público cuenta con rutas accesibles a las zonas donde los estudiantes lo necesitamos:	
59	Los conductores de transporte público respetan las tarifas de descuento para estudiantes:	
60	El desempeño en general de los conductores es:	
Espacios de expresión con los alumnos, tales como: radio, revista, etc.		Opción
61	Los medios de expresión de la universidad son adecuados para mí:	
62	Considero que los medios de expresión son suficientes:	
63	A través de estos medios realmente puedo expresar lo que deseo:	
64	Los medios de expresión de los estudiantes contribuyen a mi propia identificación	
Estímulos al desempeño académico de los alumnos		Opción
65	Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	
66	La difusión en cuanto al tipo de beca es:	
67	La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	
68	Las solicitudes son fáciles de llenar:	
69	El horario de atención es:	
70	El trato que he recibido en los trámites de beca es :	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL
GOLFO DE MÉXICO

"Ciencia y Tecnología que transforman"

Clave: PR-CAI-05

Página: 23 de 32

Revisión: 00

Fecha de emisión:

01-Agosto-2020

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo



Encuesta de satisfacción del cliente externo

"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-05-F3/Rev.00

Bolsa de trabajo		Opción
71	Los puestos que se ofrecen en la bolsa de trabajo son acordes a la formación académica:	
72	El desempeño del personal de la bolsa de trabajo lo considera:	
73	El servicio de la bolsa de trabajo de la universidad es:	

Comentarios para mejorar los servicios:

¡Gracias por tu colaboración!



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Anexo 3. PR-CAI-05-F3 Metodología para determinar el tamaño de la muestra y los elementos a encuestar.



METODOLOGÍA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA Y LOS ELEMENTOS A ENCUESTAR

"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-05-F3/Rev. 00

INSTRUCTIVO PARA EL MUESTREO Y LEVANTAMIENTO CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO A LOS ALUMNOS EN RELACION A LOS SERVICIOS DE APOYO A LOS ESTUDIANTES

PASO 1.- Determinar el tamaño de muestra global, es decir N Número de elementos en la muestra de toda la universidad, de acuerdo al rango de la población, ver cuadro 1:

TAMAÑO DE LAS MUESTRAS SEGUN POBLACION DE ESTUDIO PARA ALGUNOS INDICADORES QUE UTILIZAN ENCUESTAS DEL MECASUT

CUADRO 1

TAMAÑO			
NO.	POBLACION	MUESTRA	OBSERVACION
1	1 - 30	TODAS	
2	31 - 70	30	
3	71 - 100	40	
4	101 - 150	50	
5	151 - 200	60	
6	201-300	75	
7	301 - 400	90	
8	401 - 500	100	
9	501 - 750	150	
10	751 -1000	200	
11	1001 -1500	250	
12	1501 - 2834	300	
13	2835 - Y MAS	EL 15 %	

PASO 2.- Una vez identificado el tamaño de la muestra de la universidad, se determina la muestra proporcional al número de alumnos por carrera (N), de acuerdo al siguiente cuadro:



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo



**METODOLOGÍA PARA DETERMINAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA Y LOS
ELEMENTOS A ENCUESTAR**

"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-05-13/Rev. 00

CUADRO 2

CARRERA	ALUMNOS POR CARRERA	PROPORCIÓN DE ALUMNOS POR CARRERA	MUESTRA POR CARRERA
Carrera 1	N_1	$N_1 / \text{Matricula}$	$n_1 = N^* (N_1 / \text{Matricula})$
Carrera 2	N_2	$N_2 / \text{Matricula}$	$n_2 = N^* (N_2 / \text{Matricula})$
Carrera 3	N_3	$N_3 / \text{Matricula}$	$n_3 = N^* (N_3 / \text{Matricula})$
Carrera 4	N_4	$N_4 / \text{Matricula}$	$n_4 = N^* (N_4 / \text{Matricula})$
Carrera 5	N_5	$N_5 / \text{Matricula}$	$n_5 = N^* (N_5 / \text{Matricula})$
Carrera 6	N_6	$N_6 / \text{Matricula}$	$n_6 = N^* (N_6 / \text{Matricula})$
Carrera 7	N_7	$N_7 / \text{Matricula}$	$n_7 = N^* (N_7 / \text{Matricula})$
TOTALES	$\text{Matricula} = N_1 + \dots + N_7$	100%	N

PASO 3.- Determinar para cada carrera el tamaño de muestra proporcional al número de alumnos por cuatrimestre, de acuerdo a la siguiente tabla:

Una vez determinado el tamaño de muestra para cada carrera conviene que se seleccione una muestra proporcional al número de alumnos por cuatrimestre de la forma siguiente:

CUADRO 3

CUATRIMESTRE	GRUPOS	ALUMNOS POR CUATRIMESTRE	PROPORCIÓN DE ALUMNOS POR CUATRIMESTRE	MUESTRA POR CUATRIMESTRE
1	G_1	M_1	M_1 / N_1	$n_1 = N^* (M_1 / N_1)$
2	G_2	M_2	M_2 / N_1	$n_2 = N^* (M_2 / N_1)$
3	G_3	M_3	M_3 / N_1	$n_3 = N^* (M_3 / N_1)$
4	G_4	M_4	M_4 / N_1	$n_4 = N^* (M_4 / N_1)$
5	G_5	M_5	M_5 / N_1	$n_5 = N^* (M_5 / N_1)$
6	G_6	M_6	M_6 / N_1	$n_6 = N^* (M_6 / N_1)$
TOTALES		$N_1 = M_1 + \dots + M_6$	100%	n

PASO 4.- Finalmente seleccionar una muestra aleatoria de alumnos de cada grupo de acuerdo a la proporción determinada.

Se debe de tener el listado de los alumnos, tanto de los que egresarán como de la matrícula total por carrera, cuatrimestre y grupo, para determinar la muestra por números aleatorios utilizando Excel.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Anexo 5. PR-CAI-05-F4 Concentrado de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno



Concentrado de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno

"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-05-F4/Rev. 00

Fecha: _____

Proveedores Internos evaluados		Evaluación (5 al 10)	Sugerencia para el Proveedor Interno
Proceso/subproceso	Servicio/Producto		
Planeación			
Legislación y Rendición de Cuentas			
Sistema de Gestión de Calidad			
Diseño Curricular			
Atracción de Clientes			
Servicios Escolares			
Gestión y Evaluación de Aprendizaje			
Vinculación y Extensión Educativa			
Investigación y Posgrado			
gestión de Mantenimiento a la Infraestructura			
Gestión de Recursos Humanos			
Gestión de Recursos Financieros			
Adquisiciones y Control de Recursos materiales			
Gestión de Tecnología de la Información			

NOTA: NO SE EVALÚAN PERSONAS; SE EVALÚAN PRODUCTOS / SERVICIOS

Calificación y Criterios de Evaluación (Nota: si la evaluación es menor o igual a 7 el cliente deberá indicar al menos una sugerencia en la columna correspondiente.)

5: El proveedor interno no presta el servicio, o no entrega producto solicitado en repetidas acciones.

6: El servicio / producto recibido es no conforme con los requerimientos esenciales establecidos.

7: El servicio / producto recibido es no conforme, provoca ineficiencias o falta de calidad en las actividades del cliente interno.

8: El servicio / producto entregado es aceptable (no conforme pero funcional) pero provoca costos o retrasos al cliente interno.

9: El servicio / producto entregado es conforme, con oportunidad para mejorar su desempeño respecto a las expectativas del cliente interno.

10: El servicio / producto es conforme y de excelencia.



Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo

Anexo 5. PR-CAI-05-F5 Concentrado de la Encuesta de la Satisfacción del Cliente Externo



Grado de Satisfacción de los alumnos por servicios

"Ciencia y Tecnología que transforman"


PR-CAI-05-F5/Rev.00

Fecha:

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS										TOTAL K, BASE 5	TOTAL K, BASE 10	
	5	4	3	2	1	NO APLICA (NA)	TOTAL H	TOTAL I	TOTAL J	TOTAL K,			
	A	B	C	D	E	F	$\Sigma A \text{ a } F$	$\Sigma A \text{ a } E$	$A * 5 + B * 4 + C * 3 + D * 2 + E * 1$	J/I			
Apoyo Psicopedagógico	1. Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:												
	2. El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:												
	3. El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:												
	4. Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:												
Subtotal 1													
Actividades Culturales	1. Las opciones que me ofrece la Universidad en cuanto a talleres artísticos son:												
	2. El desempeño del profesor asignado al taller artístico es:												
	3. La infraestructura física del taller artístico y el equipamiento de éste me parece que es:												
	4. El horario asignado a la actividad artística que practico me parece:												
Subtotal 2													

	<p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO</p> <p><i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	<p>Clave: PR-CAI-05 Página: 32 de 32 Revisión: 00 Fecha de emisión: 01-Agosto-2020</p>
---	---	--

Procedimiento para la Medición de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo
Anexo 5. PR-CAI-05-F6 Sugerencia o queja de cliente interno y externo

 **Sugerencia o queja de cliente interno y externo**

Nombre del cliente (No es necesario ponerlo, pero será de gran ayuda)	Teléfono (Es opcional)	Fecha	Folio (Uso exclusivo de la Departamento de Calidad Institucional)
Cuatrimestre (Solo si es estudiante)		Carrera que cursa (Solo si es estudiante)	
Descripción detallada de la Sugerencia *			
Descripción detallada de la Queja *			
NOTA: La sugerencia o queja se direccionará al departamento y a la persona que tenga la responsabilidad y autoridad para realizar las acciones pertinentes para atender a su solicitud.			Folio de la AC/AP (Exclusivo Departamento de Calidad Institucional)

PR-CAI-05-F6/Rev. 00

 **Sugerencia o queja de cliente interno y externo**

Nombre del cliente (No es necesario ponerlo, pero será de gran ayuda)	Teléfono (Es opcional)	Fecha	Folio (Uso exclusivo de la Departamento de Calidad Institucional)
Cuatrimestre (Solo si es estudiante)		Carrera (Solo si es estudiante)	
Descripción detallada de la Sugerencia *			
Descripción detallada de la Queja *			
NOTA: La sugerencia o queja se direccionará al departamento y a la persona que tenga la responsabilidad y autoridad para realizar las acciones pertinentes para atender a su solicitud.			Folio de la AC/AP (Exclusivo Departamento de Calidad Institucional)

PR-CAI-05-F6/Rev. 00