



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo



UNIVERSIDAD

POLITÉCNICA

DEL **GOLFO** DE MÉXICO

PROCEDIMIENTO DE MEDICION DE LA
SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO Y
EXTERNO

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Coordinador de Planeación y Evaluación Institucional	Rector
Ing. Raúl Reyes Cruz	Mtro. Humberto Hernández Jimenez	Mtro. Eddy Arquímedes García Alcócer



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

INDICE

	Página
1.- Objetivo.....	3
2.- Alcance	3
3.- Diagrama de Procesos.....	3
4.- Responsabilidades y Autoridades	3
5.- Términos yDefiniciones	4
6.- Desarrollo de Actividades	4
7.- Documentos Relacionados	6
8.- Historial de Cambios	7
9.- Anexos	
Anexo 1. Programa Anual de Aplicación de Encuestas.....	9
Anexo 2. Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno.....	10
Anexo 3. Encuesta de la Satisfacción del Cliente Externo.....	11
Anexo 4. Sugerencia o queja de cliente interno y externo.....	12
Anexo 5. Resultado de la Encuesta de Servicio.....	13
Anexo 6. Encuesta de Satisfacción de los profesores con respecto a sus actividades académicas.....	14

Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

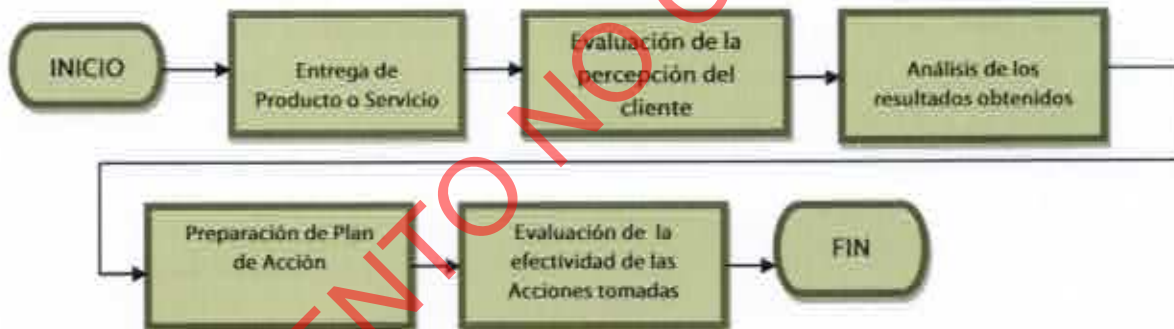
1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la medición y seguimiento de la satisfacción del cliente interno y externo, así como de las partes interesadas, con respecto de los productos y servicios proporcionados por los procesos de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todos los procesos que interactúan en los Sistemas de Gestión de la Universidad.

3. Diagrama de procesos



4. Responsabilidades y Autoridades

4.1 El/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucionales es el responsable del mantenimiento e implementación de este procedimiento.

4.2 Los/las Responsables de los Procesos revisan y analizan los resultados obtenidos de las encuestas así como la toma de las acciones y el seguimiento correspondiente, dicha información es presentada durante la Revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión.

4.3 El/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional asegura que las evaluaciones, son aplicadas adecuadamente en las áreas correspondientes en los periodos establecidos, eventos realizados y que las acciones son adoptadas por los responsables.



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

5. Términos y Definiciones

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

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

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

Equipo de aplicadores: Personas designadas para aplicar los instrumentos de medición

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización.

Sistemas de Gestión: Hace referencia al Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental.

6. Desarrollo de Actividades

La satisfacción de clientes se realiza según Programa de Aplicación de Encuestas (PR-CAI-06-F1) para poder dar el seguimiento correspondiente.

6.1 Medición de la satisfacción del cliente interno (Líder de procesos y responsable de proceso)

La Evaluación de la satisfacción del cliente interno será en forma cuatrimestral en todos los procesos que interactúan en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.

El/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional envía el formato Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno (PR-CAI-06-F2) a los/las líderes y los/las responsables de procesos.

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-06-F2).

Una vez llenada la información es entregada a el/la Jefe/a de 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.



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

El/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional procesa la información de las encuestas de entrega de productos o servicios, y entrega un consolidado de la información de los resultados a los/las líderes y responsables de proceso en un periodo máximo de 10 días hábiles a la entrega de la información.

El proceso que recibe un producto y/o servicio de otro proceso, realiza un análisis de la medición de la satisfacción del cliente a sus procesos proveedores, mediante el formato Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno (PR-CAI-06-F2).

Los resultados de las evaluaciones de cliente interno y de las acciones se presentan en la Revisión por la Dirección. (Resultado de la Encuesta (PR-CAI-06-F5)).

6.2 Medición de la satisfacción del Cliente Externo (Estudiantes)

La evaluación de la satisfacción del Cliente Externo será en forma cuatrimestral integrando los servicios que reciben los/las Estudiantes de la Universidad.

El/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional aplica el formato Evaluación de la Satisfacción de Cliente Externo (PR-CAI-06-F3) a los Estudiantes. Y en el caso donde los/las líderes y responsables de procesos hayan establecido su Encuesta correspondiente, ello determina la periodicidad de dicha aplicación en su procedimiento.

Cada estudiante evalúa el servicio que está integrado en el formato, una vez llenada la información es entregada al Jefe de Departamento de Calidad Institucional para que realice el consolidado, prepara el reporte de la evaluación mencionando las calificaciones obtenidas y la lista de las recomendaciones sobre los servicios proporcionados. En el caso donde los/las líderes y responsables de procesos hayan establecido en su Encuesta ellos son los/las responsables de realizar el consolidado y proporcionar dicho resultado al Jefe de Departamento de Calidad Institucional para su integración.

Los/las líderes y responsables de los procesos será los encargados para que tomen las acciones necesarias para corregir las áreas de oportunidad que se hayan detectado, mediante el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (PR-CAI-05).

Los resultados de las evaluaciones de cliente externo y de las acciones se presentan en la Revisión por la Dirección. (Resultado de la Encuesta (PR-CAI-06-F5)).

6.3 Manejo, solución y seguimiento de quejas

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.



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

Las quejas se registran en el formato Sugerencia o Queja de Cliente Interno y Externo (PR-CAI-06-F4) 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.upgm.edu.mx, de las 2 opciones se tomarán para su análisis, y darle seguimiento será el/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional.

Una vez que se han originado las quejas o sugerencias el/la Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional las analiza para ver si proceden respecto a normatividad de la Institución, una vez que ha seleccionado 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 sugerencia ofrecida y darle seguimiento.

Se notificará la solución de la queja al cliente, en el departamento de Jefe/a de Departamento de Calidad Institucional, la solución y seguimiento será como se declara en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (PR-CAI-05).

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

7. Documentos Relacionados

Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CAI-06-F1	Programa de de Aplicación de Encuestas	1 año	Jefe/a Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-06-F2	Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	1 año	Jefe/a Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-06-F3	Evaluación de la Satisfacción de Cliente Externo	1 año	Jefe/a Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-06-F4	Sugerencia o Queja de Cliente Interno y Externo	1 año	Jefe/a Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional
PR-CAI-06-F5	Resultado de la Encuesta	1 año	Jefe/a Depto.	Depto. De Calidad Institucional



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

			De Calidad Institucional	
PR-CAI-06-F6	Encuesta de Satisfacción de los profesores con respecto a sus actividades académicas	1 año	Jefe/a Depto. De Calidad Institucional	Depto. De Calidad Institucional

Procedimientos

Clave	Nombre
	NA

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre
	NA

Otros Documentos

Clave	Nombre
	NA

8. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó
NA	00	Primera Edición del Documento	LEML 10-Nov-08	LADA 10-Nov-08
03	01	Se agrega: así como de las partes interesadas	LEML 04-Sep-09	LADA 04-Sep-09
03	01	Se elimina: Sistema de Gestión de Calidad Se agrega: Sistemas de Gestión	LEML 04-Sep-09	LADA 04-Sep-09
04	01	Se agregan: Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización. Sistemas de Gestión: Hace referencia al Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental.	LEML 04-Sep-09	LADA 04-Sep-09



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

05	01	Se agrega: y partes interesadas;	LEML 04-Sep-09	LADA 04-Sep-09
06	01	Se agrega: Encuesta de Satisfacción de los profesores con respecto a sus actividades académicas	LEML 04-Sep-09	LADA 04-Sep-09
05	02	Se modifican la Descripción de Actividades en el punto: 6.2 Medición de la satisfacción del Cliente Externo (Estudiantes)	LEML 25-Mar-11	LADA 25-Mar-11
05	02	Se modifican la Descripción de Actividades en el punto: 6.3 Manejo, solución y seguimiento de quejas	LEML 25-Mar-11	LADA 25-Mar-11
01-14	03	Se modifica todo el procedimiento a lenguaje incluyente debido al Modelo de Equidad de Género MEG: 2012.	LEML 04-Ene-13	LADA 04-Ene-13
01	04	Se modifica el nombre de: Elabora, Revisa y Autoriza	BGV 15-Oct-13	EAGA 15-Oct-13
01	05	Se actualizo frases y responsables de elabora realiza y autoriza	HHJ 18-Feb-15	EAGA 18-Feb-15

Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

9. Anexos

Anexo 1. Programa Anual de Aplicación de Encuestas

PROGRAMA ANUAL DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS		PROGRAMA ANUAL											
PROGRAMA ANUAL DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Encuestas													
Tipos de Encuestas 1													
Tipos de Encuestas 2													
Tipos de Encuestas 3													
Tipos de Encuestas 4													
Tipos de Encuestas 5													
Tipos de Encuestas 6													
Tipos de Encuestas 7													
Tipos de Encuestas 8													
Tipos de Encuestas 9													
Tipos de Encuestas 10													
Tipos de Encuestas 11													
Tipos de Encuestas 12													
Tipos de Encuestas 13													
Tipos de Encuestas 14													
Tipos de Encuestas 15													
Tipos de Encuestas 16													
Tipos de Encuestas 17													
Tipos de Encuestas 18													
Tipos de Encuestas 19													
Tipos de Encuestas 20													
Tipos de Encuestas 21													
Tipos de Encuestas 22													
Tipos de Encuestas 23													
Tipos de Encuestas 24													
Tipos de Encuestas 25													
Tipos de Encuestas 26													
Tipos de Encuestas 27													
Tipos de Encuestas 28													
Tipos de Encuestas 29													
Tipos de Encuestas 30													
Tipos de Encuestas 31													
Tipos de Encuestas 32													
Tipos de Encuestas 33													
Tipos de Encuestas 34													
Tipos de Encuestas 35													
Tipos de Encuestas 36													
Tipos de Encuestas 37													
Tipos de Encuestas 38													
Tipos de Encuestas 39													
Tipos de Encuestas 40													
Tipos de Encuestas 41													
Tipos de Encuestas 42													
Tipos de Encuestas 43													
Tipos de Encuestas 44													
Tipos de Encuestas 45													
Tipos de Encuestas 46													
Tipos de Encuestas 47													
Tipos de Encuestas 48													
Tipos de Encuestas 49													
Tipos de Encuestas 50													
Tipos de Encuestas 51													
Tipos de Encuestas 52													
Tipos de Encuestas 53													
Tipos de Encuestas 54													
Tipos de Encuestas 55													
Tipos de Encuestas 56													
Tipos de Encuestas 57													
Tipos de Encuestas 58													
Tipos de Encuestas 59													
Tipos de Encuestas 60													
Tipos de Encuestas 61													
Tipos de Encuestas 62													
Tipos de Encuestas 63													
Tipos de Encuestas 64													
Tipos de Encuestas 65													
Tipos de Encuestas 66													
Tipos de Encuestas 67													
Tipos de Encuestas 68													
Tipos de Encuestas 69													
Tipos de Encuestas 70													
Tipos de Encuestas 71													
Tipos de Encuestas 72													
Tipos de Encuestas 73													
Tipos de Encuestas 74													
Tipos de Encuestas 75													
Tipos de Encuestas 76													
Tipos de Encuestas 77													
Tipos de Encuestas 78													
Tipos de Encuestas 79													
Tipos de Encuestas 80													
Tipos de Encuestas 81													
Tipos de Encuestas 82													
Tipos de Encuestas 83													
Tipos de Encuestas 84													
Tipos de Encuestas 85													
Tipos de Encuestas 86													
Tipos de Encuestas 87													
Tipos de Encuestas 88													
Tipos de Encuestas 89													
Tipos de Encuestas 90													
Tipos de Encuestas 91													
Tipos de Encuestas 92													
Tipos de Encuestas 93													
Tipos de Encuestas 94													
Tipos de Encuestas 95													
Tipos de Encuestas 96													
Tipos de Encuestas 97													
Tipos de Encuestas 98													
Tipos de Encuestas 99													
Tipos de Encuestas 100													



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

Anexo 2. Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno

Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno

Cliente Interno: _____ Fecha: _____

Evaluación de Satisfacción del Cliente Interno		Evaluación de la Satisfacción del Cliente Interno	
Requisitos/Expectativas	Variables/Indicadores	Calificación (1 al 5)	Comentarios para el mejoramiento
Misión	Definición de Objetivos/Misión/2010-2011		
	Elaboración de Acciones del Proyecto/Alineación		
	Seguimiento y Evaluación de los Proyectos		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Modelo por la Calidad	Seguimiento y Evaluación de los resultados de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Medición, Análisis, y Mejora	Capacitación de los Analistas Internos		
	Formación y Organización de los Analistas		
	Seguimiento de los Resultados de los Analistas		
	Seguimiento de los Resultados de los Analistas Internos y Externos		
	Seguimiento de los Resultados de los Analistas Internos		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Diseño Curricular	Definición de los Planes y Programas Educativos		
	Definición de los Programas Educativos Internos		
	Análisis de los Aspectos de los Programas Educativos Internos		
	Seguimiento de los Aspectos de los Programas Educativos Internos		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Atención al Cliente	El Modelo de Atención al Cliente		
	Definición de los Servicios al Cliente		
	Elaboración del Catálogo de Servicios al Cliente		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Procesos y Servicios	Organización y Seguimiento de los procesos de los departamentos de los departamentos		
	Organización de los procesos de los departamentos		
	Organización de los servicios de los departamentos		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Procesos Académicos	Proposición de Información Académica		
	Proposición de Información Académica de los departamentos		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Calidad y Satisfacción de los procesos	Formación y Organización de la Atención al Cliente de los departamentos		
	Formación y Organización de la Atención al Cliente de los departamentos		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		
Verificación de los Resultados	Definición de los Resultados y Acciones		
	Definición de los Resultados y Acciones de los departamentos		
	Definición de los Resultados y Acciones de los departamentos		
	Solitud de Información de Satisfacción al Cliente		

PR-CAI-06/PZ RS/01



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

Investigación y Desarrollo	Desarrollo de la línea del Programa de Investigación	_____
	Desarrollo de la línea del Programa de Investigación	_____
	Solicitud de Información de Funcionalidad Externa	_____
Mantenimiento de la Infraestructura	Mantenimiento de la infraestructura de la Universidad	_____
	Mantenimiento de mobiliario y equipamiento de Facultad	_____
	Información para atención al cliente interno	_____
	Solicitud de Información de Funcionalidad Externa	_____
Tecnología de la Información	Funcionamiento del Programa de Mantenimiento de Equipos	_____
	Instalación de Software	_____
	Solicitud de Información de Funcionalidad Externa	_____
Centros de Recursos Humano (Gestión de Recursos Humanos, Desarrollo y Capacitación)	Servicios de Personal Administrativo y Académico	_____
	Solicitud de Personal Administrativo y Académico	_____
	Organización de Personal Administrativo y Académico	_____
	Solicitud de Información del personal Administrativo y Académico	_____
	Servicios de la Normalidad Institucional	_____
Centros de Recursos Humano (Gestión de Competencias)	Capacitación dirigida a personal Administrativo y Académico	_____
	Exámenes	_____
Centros de Recursos Financieros	Solicitud de Información de Funcionalidad Externa	_____
	Disponibilidad de los Recursos Financieros	_____
	Control de los Recursos Financieros	_____
Adquisición y Control de Recursos Materiales	Adquisición	_____
	Almacenamiento	_____
	Control de los Recursos Materiales	_____
	Solicitud de Información de Funcionalidad Externa	_____
Control de la Información	Definición de la manera de proporcionar la información	_____
	Solicitud de Información de Funcionalidad Externa	_____


NOTA: NO SE EVALÚAN LAS OBRAS SE TENDRÁN PRODUCTOS / SERVICIOS, EN CASO DE QUE NO SE AFIRME SE COLOCARÁ (N/A)

Calificación y Comentarios (Nota: si la evaluación es menor a 50 se debe realizar acciones para mejorar la calidad del servicio)
1) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
2) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
3) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
4) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
5) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
6) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
7) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
8) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
9) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.
10) El proveedor / producto / servicio no cumple con los requisitos mínimos establecidos.

PR-CAI-06-02 98/01

Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

Anexo 3. Encuesta de la Satisfacción del Cliente Externo



Encuesta de la Satisfacción del Cliente Externo (ALUMNO)

El propósito de esta encuesta es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el servicio que le proporcionamos. Escalando las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia sobre el servicio que has recibido. Por favor, te pedimos que seas cuidadoso(a) y marque el círculo que describe mejor tu opinión.

Gracias por colaborar en el Proceso de ISO 9001:2008 de la Universidad Politécnica del Golfo de México

Carrera: _____ Fecha: _____

SERVICIOS DE LIMPIEZA

Usando las escalas correspondientes donde Excelente es la mejor opinión y Pesima es la más baja, expresa tu Opinión sobre el Servicio de Limpieza.

	Excelente	Buena	Malas	Pesima
1. Limpieza en los baños.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Limpieza de los salones de clases.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Limpieza de la biblioteca.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Limpieza de los laboratorios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Limpieza de los patios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Limpieza en las áreas verdes.				
8. Limpieza en las áreas comunes.				

Cual es su opinión en los siguientes rubros:

	Completamente Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Completamente Insatisfecho
9. Institución que recibe del personal docente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Capacidad que tiene el personal en ofrecer cada uno de los servicios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. El honor de servicio de cada uno.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. La satisfacción y el nivel de calidad del servicio de Limpieza en general.				

Sugiere los pasos para mejorar el Servicio de Limpieza

Página 1 de 2


Muchas gracias por tu tiempo y valiosa cooperación!

PR-CAI-06-P3/REV06

Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

Anexo 4. Sugerencia o queja de cliente interno y externo

Sugerencia o queja de cliente interno y externo

		Nombre del cliente (No es necesario poner el nombre si se trata de un cliente interno)	Fecha	Folio (Uso exclusivo de la Departamento de Calidad Institucional)
Continente: (Solo si es estudiante)		Carrera que cursa (Solo si es estudiante)		
Descripción detallada de la Sugerencia				
Descripción detallada de la Queja				
<p>NOTA: La sugerencia o queja se dirigirá al departamento y a la persona que tenga la responsabilidad y autoridad para realizar las acciones pertinentes para atender a su solicitud.</p>		Folio de la FCAP (Exclusivo Departamento de Calidad Institucional)		

PR-CAI-06-F4
REV.05



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

Anexo 5. Resultado de la Encuesta de Servicio

 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SERVICIO

Responsable: _____
 Fecha de Aplicación: _____ Numero de encuestados: _____

No. De Pregunta de los servicios	Frecuencia de respuestas				Numero de Respuestas Posibles	Respuestas Reales Obtenidas	Puntuación máxima posible	Puntuación Real Obtenida	Satisfacción del cliente externo
	4	3	2	1					
ASPECTO									
Subtotal									
Procedimiento General de todos los servicios									

PS-CAI-06-FS/REV 01

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Procedimiento de Medición de Satisfacción de Cliente Interno y Externo

Anexo 6. Encuesta de Satisfacción de los profesores con respecto a sus Actividades Académicas

Encuesta de Satisfacción de los Profesores con respecto a sus Actividades Académicas

El propósito de esta encuesta es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar el servicio que le proporcionamos. Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia sobre el servicio que has recibido. Por favor, te pedimos que las cuidadosamente y marques el círculo que describa mejor tu opinión.

Gracias por colaborar en el Proceso de ISO 9001:2008 de la Universidad Politécnica del Golfo de México

Nombre: _____ Fecha: _____
 PIC: PA: e-mail: _____ Teléfono: _____

1. Programas Educativos (a menos) en los que imparte clases: _____

2. Asignaturas que imparte: _____

Por favor, califique cada uno de los siguientes rubros de acuerdo con el nivel de satisfacción que considere:

	Excelente	Buena	Malá	Pejima
3. Asignaturas que imparte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Número de alumnos por grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Infraestructura en laboratorios y talleres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Investigación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asigne a cada uno de los siguientes rubros de acuerdo con el nivel de satisfacción que considere:	Totalmente de Acuerdo	En Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
8. Trabajar en esta institución educativa me brinda la oportunidad de perfeccionamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Trabajar en esta institución educativa me permite progresar y/o tener un mejor estatus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Mi trabajo me mantiene al día respecto de mi profesión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Dispongo del equipo básico necesario para desarrollar cómodamente mis funciones:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. El desarrollo de las actividades docentes me permite disponer de tiempo para otras actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Página 1 de 2 ¡Muchas gracias por tu tiempo y valiosa cooperación! PR-CAI-06-F6/TEV-00