



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad






PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PSC-SGC	Fecha: 16-03-2018	Versión: 0	Páginas: 1 de 6
---------	-------------------	------------	-----------------

PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PSC-SGC

TABLA DE APROBACIÓN

Elaboró  Dra. Ana Cecilia Espinosa García Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisó  Dra. Ana Elena Escalante Hernández Representante de la Dirección	Aprobó  Dra. Ana Elena Escalante Hernández Representante de la Dirección
---	--	--

ESTE DOCUMENTO FUE REVISADO POR LA COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INVESTIGACIÓN, UNAM.



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PSC-SGC	Fecha: 11/09/2018	Versión: 1	Páginas: 2 de 5
---------	-------------------	------------	-----------------

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Términos, definiciones y abreviaturas
4. Responsabilidad y autoridad
5. Descripción de actividades
6. Registros
7. Referencia bibliográfica
8. Identificación de cambios



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PSC-SGC	Fecha: 11/09/2018	Versión: 1	Páginas: 3 de 5
---------	-------------------	------------	-----------------

1. Objetivo

Proporcionar los lineamientos para el análisis de la percepción de la satisfacción del cliente con respecto a la ejecución de las actividades realizadas en el proceso de Investigación en el Laboratorio Nacional de Ciencias de la Sostenibilidad del Instituto de Ecología (LANCIS-IE).

2. Alcance

Aplica a la medición de la Satisfacción del Cliente del Sistema de Gestión de la Calidad del LANCIS-IE, la atención a las observaciones, expresadas en los dictámenes finales, el Oficio de liberación o carta finiquito, emitidos por el Cliente para cada proyecto de investigación realizado.

3. Términos, definiciones y abreviaturas

Compromiso: participación y contribución a las actividades para lograr objetivos compartidos.

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

NOTA 1

Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir la expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

NOTA 2

Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

NOTA 3

Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente

UNAM: Universidad Nacional Autónoma de México

IE: Instituto de Ecología

LANCIS-IE: Laboratorio Nacional de Ciencias de la Sostenibilidad

PCD: Procedimiento de Control de documentos

RD: Representante de la Dirección

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

RSGC: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PSC-SGC	Fecha: 11/09/2018	Versión: 1	Páginas: 4 de 5
---------	-------------------	------------	-----------------

4. Responsabilidad y autoridad

El RD y el RSGC serán los responsables de la concentración de las necesidades y expectativas de los clientes del SGC del LANCIS.

La determinación de satisfacción de los Clientes está definida en el Análisis del contexto de la organización en el Manual de Calidad, mismas las entidades financiadoras que pueden ser Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, ONG'S.

El investigador responsable del proyecto de investigación a realizar es responsable de incluir en el instrumento de formalización (convenio/contrato/carta compromiso) el envío de los comentarios referentes al grado en que los productos comprometidos en dicho instrumento cumplieron con su expectativa.

5. Descripción de actividades

Responsable	Descripción	Documento de Trabajo
Investigador responsable	Recibe el instrumento del cliente. Determina los aspectos a evaluar para la medición de la satisfacción.	Dictamen final, Oficio de liberación o carta finiquito
RD y RSGC	Reciben los resultados recabados mediante los instrumentos y analizan los resultados obtenidos, incluyendo la identificación de quejas y/o sugerencias.	Dictamen final, Oficio de liberación o carta finiquito
RSGC	Analiza la información proporcionada por los Investigadores responsables y solicitan las acciones necesarias en apego al procedimiento de Acciones Correctivas.	PAC-SGC
Investigador responsable	Propone las acciones a implementar dirigidas a la mejora del SGC y envía evidencia de las mismas.	PAC-SGC
RSGC	Da seguimiento a las acciones tomadas con el fin de asegurar que se atienda la necesidad y/o expectativa o bien la queja y/o sugerencia expresada por el cliente.	
Investigador responsable	Responde al cliente sobre las acciones tomadas para la atención de sus necesidades, expectativas, quejas y/o	



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PSC-SGC	Fecha: 11/09/2018	Versión: 1	Páginas: 5 de 5
---------	-------------------	------------	-----------------

Responsable	Descripción	Documento de Trabajo
	sugerencias expresadas, según corresponda.	
	Fin del procedimiento	

6. Registros

No.	Título	(Código)	Responsable de resguardo	Tiempo de retención
1	Oficio de liberación o carta finiquito	N/A	RSGC	Año y medio
2	Acción Correctiva	FAC-SGC	RSGC	Año y medio

7. Referencia bibliográfica

7.1 Norma ISO-9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), Requisito 9.1.2 Satisfacción del Cliente”.

7.2 Procedimiento Acción Correctiva PAC-SGC.

8. Identificación de cambios

Fecha	Versión	Descripción del cambio	Responsable
16-03-2018	0	Ninguna (versión original)	
11/09/2018	1	Se actualiza el documento en varias secciones.	Dra. Ana Cecilia Espinosa