



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad





PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| | | | |
|---------|-------------------|------------|-----------------|
| PSC-SGC | Fecha: 16-03-2018 | Versión: 0 | Páginas: 1 de 7 |
|---------|-------------------|------------|-----------------|

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: 16-03-2018 | Versión: 0 | Páginas: 2 de 6 |
|---------|-------------------|------------|-----------------|

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: 16-03-2018 | Versión: 0 | Páginas: 3 de 6 |
|---------|-------------------|------------|-----------------|

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: 16-03-2018 | Versión: 0 | Páginas: 4 de 6 |
|---------|-------------------|------------|-----------------|

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 los Clientes está definida en el Análisis del contexto de la organización en el Manual de Calidad, mismas que son el personal de LANCIS, las Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, ONG'S.

5. Descripción de actividades

5.1 Medición de la satisfacción

El SGC del LANCIS establece la medición para indicar el grado en que se han cumplido los requisitos pertinentes a la Satisfacción de los Clientes, la meta establecidas y dichos aspectos se enlistan a continuación:

| Clientes | Método | Instrumento | Meta establecida | Frecuencia de medición | Responsable de la medición |
|---|--|--|------------------|------------------------|----------------------------|
| Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, ONG'S | Dictamen final, Oficio de liberación o carta finiquito | Oficio de liberación o carta finiquito sin observaciones | 95% | Anual | RSGC |

Se realiza con la ponderación de la entrega de los Oficio de liberación o carta finiquito, que entregan las organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, ONG'S, cuando se concluyen los proyectos de investigación dando el valor de 100% a cada proyecto con carta finiquito que NO contenga observaciones en cuanto a incumplimiento y 50% a los proyectos cuyo finiquito tenga observaciones relacionadas con el incumplimiento de los compromisos establecidos.



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| | | | |
|---------|-------------------|------------|-----------------|
| PSC-SGC | Fecha: 16-03-2018 | Versión: 0 | Páginas: 5 de 6 |
|---------|-------------------|------------|-----------------|

5.2 Actividades específicas

| 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 sugerencias expresadas, según corresponda. Fin del procedimiento | |

6. Registros

| No. | Titulo | (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 |



Laboratorio
Nacional
de Ciencias
de la Sostenibilidad



PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

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

7. Referencia bibliográfica

Norma ISO-9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), Requisito 4.2 "Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Requisito 5.1.2 "Enfoque al cliente". Requisito 8.2.1 "Comunicación con el cliente". Requisito 9.1.2 Satisfacción del Cliente".

Procedimiento Acción Correctiva PAC-SGC.

Procedimiento de Control de la Información Documentada PCID-SGC.

8. Identificación de cambios

| Fecha | Versión | Descripción del cambio | Responsable |
|------------|---------|----------------------------|-------------|
| dd-mm-aaaa | 0 | Ninguna (versión original) | |