



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



## PROCEDIMIENTO

### SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PSPI-SGC

#### FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

**Elaboró**

Lic. María de Jesús Monroy Flores  
Responsable del SGC

**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 DE LA INVESTIGACIÓN, UNAM.

Fecha: 13/12/2019

Versión: 0

Pág. 1 de 8

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 13/12/2019	Versión 0	Página 2 de 8

Contenido	Página
1. Objetivo .....	3
2. Alcance.....	3
3. Políticas de Operación, Responsabilidad y autoridad .....	3
4. Descripción de actividades .....	6
5. Términos, definiciones y abreviaturas.....	7
6. Referencias bibliográficas.....	7
7. Registros .....	8
8. Historial de Cambios.....	8

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 13/12/2019	Versión 0	Página 3 de 8

## 1. Objetivo

Proporcionar los lineamientos para el análisis de la percepción de la satisfacción de las principales partes interesadas (solicitantes y colaboradores de otras dependencias de la UNAM o de otras entidades académicas, personal académico) con respecto a la ejecución de las actividades realizadas en el proceso de servicio de creación de capacidades en el Laboratorio Nacional de Ciencias de la Sostenibilidad (LANCIS), así como proporcionar oportuna atención a las quejas y/o sugerencias cuando así corresponda.

## 2. Alcance

Aplica a partir de la conclusión de los servicios de creación de capacidades hasta el análisis y seguimiento de las acciones derivadas de los resultados de la percepción de los solicitantes y de los colaboradores que participaron en el servicio. Para el caso de las quejas y sugerencias desde su recepción hasta el desahogo de las acciones que se deriven para su resolución y seguimiento.

## 3. Políticas de Operación, Responsabilidad y autoridad

- 3.1** El RD y el RSGC serán los responsables de la concentración de las necesidades y expectativas de los solicitantes y colaboradores del SGC del LANCIS.
- 3.2** La determinación de los solicitantes de los servicios de creación de capacidades está definida en el Análisis del contexto dentro del Manual de Calidad, los cuales pueden ser Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, Organizaciones no Gubernamentales (ONG'S), Entidades Académicas y otros usuarios.
- 3.3** El SGC del LANCIS establece las metodologías necesarias para medir el grado en que se han cumplido los requisitos pertinentes a la satisfacción de los solicitantes y de los colaboradores, los instrumentos a utilizar para dicha medición y las metas establecidas, dichos aspectos se enlistan a continuación:

Parte interesada	Método	Instrumento	Meta establecida	Frecuencia de medición	Responsable de la medición
Solicitantes	Encuestas de percepción de la Satisfacción	Cuestionario de satisfacción de los solicitantes FCSS-SGC (disponible también en formulario WEB)	70%	Anual	Académico responsable del servicio, RD y RSGC
Colaboradores		Cuestionario de Satisfacción de los			

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 13/12/2019	Versión 0	Página 4 de 8

Parte interesada	Método	Instrumento	Meta establecida	Frecuencia de medición	Responsable de la medición
		colaboradores FCSC-SGC (disponible también en formulario WEB)			
Académicos	Encuestas de percepción de la satisfacción	Encuesta de Ambiente de Trabajo FEAT-SGC (disponible también en formulario WEB)	70%	Anual	RD y RSGC

- 3.4** El académico responsable del proyecto de investigación a realizar es responsable de incluir de preferencia la necesidad de que se contesten los cuestionarios, en el instrumento consensual (convenio/contrato/carta compromiso de colaboración, etc.).

#### **Análisis de la información y toma de acciones**

- 3.5** El análisis de la satisfacción de las partes interesadas se incluye la revisión por la Dirección (PRD-SGC).
- 3.6** Se toman las acciones necesarias encaminadas a mejorar la percepción de las partes interesadas.
- 3.7** En caso de considerarlo procedente el Jefe del LANCIS informará a la parte interesada correspondiente las acciones tomadas para cubrir sus necesidades y/o expectativas respecto al incumplimiento detectado.

#### **Atención de Quejas**

- 3.8** Las quejas de los solicitantes son atendidas y registradas en el formato FQ-SGC (mediante formulario Web) para su solución y seguimiento a las mismas utilizando e implementando las acciones correctivas y de mejora (conforme al procedimiento PACM-SGC) que se requieran. Así mismo en la página Web del LANCIS se aloja un apartado para el registro de quejas, con la finalidad hacerlo más accesible. Adicionalmente, los solicitantes pueden enviar al Jefe del LANCIS a través de oficio, correo electrónico, cualquier queja o sugerencia respecto al servicio ofrecido.
- 3.9** La evidencia de las acciones tomadas para la solución de las quejas o mejora al proceso de servicio de Creación de Capacidades, se resguarda por el RD y el RSGC, para su evaluación, tratamiento o resolución. Esta información se analiza en la Revisión por la Dirección.

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 13/12/2019	Versión 0	Página 5 de 8

**3.10** Una vez recibida la queja del solicitante, se deberá acusar de recibida en menos de 5 días hábiles. El RD y RSGC monitoreará esta información con la finalidad de asegurar la atención oportuna de la queja.

#### **De la Satisfacción de los colaboradores**

**3.11** La satisfacción de los colaboradores se identifica a través de la encuesta para medir la percepción de la satisfacción respecto a sus necesidades y expectativas, como agentes que intervienen directamente en los servicios de creación de capacidades, de acuerdo al nivel de especialidad y/o competencias necesarias y muestra la percepción de la experiencia de colaboración con los académicos del LANCIS.

**3.12** Las áreas de oportunidad detectadas se tratan a través de los formatos Solicitud de Acción de Mejora (FAM-SGC) y Acción Correctiva (FAC-SGC), según corresponda.

#### **De la Satisfacción de los académicos del LANCIS**

**3.13** La satisfacción referente al ambiente de trabajo va directamente enlazado al requisito de ambiente de trabajo y a través de una encuesta se mide la percepción en cuanto a factores combinados (sociales, psicológicos, físicos, etc.) que generan un ambiente de trabajo idóneo para la operación del proceso de servicio. Se presentan los resultados y acciones realizadas o por realizar, para mejorar la percepción en la Revisión por la Dirección, por lo que se realiza previo a ésta.

**3.14** Los factores que pueden afectar el ambiente e influir en la operación del LANCIS y el cumplimiento de objetivos son:

<b>Factor de ambiente de trabajo</b>	<b>Pregunta de la encuesta</b>
Comunicación efectiva en el LANCIS	1, 2 y 3.
Desempeño del personal académico	4 y 5
Liderazgo	6, 7 y 8
Trabajo en equipo	9, 10 y 11
Condiciones físicas	12 y 13

**3.15** Una vez aplicadas las encuestas el RSGC registra los resultados asignando los valores de acuerdo con la siguiente ponderación:

<b>Respuesta</b>	<b>Ponderación</b>
De acuerdo	100
Parcialmente de acuerdo	75
En desacuerdo	50

**3.16** Las áreas de oportunidad detectadas se tratan a través de los formatos Solicitud de Acción de Mejora (FAM-SGC) y Acción Correctiva (FAC-SGC), según corresponda, con la finalidad de determinar las acciones necesarias para propiciar y mantener el ambiente requerido para la operación de los procesos.

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 13/12/2019	Versión 0	Página 6 de 8

## 5 Descripción de actividades

Responsable	Paso	Descripción	Documento de Trabajo (Código)
Académico responsable del servicio	1	<p>A la par del cierre del servicio de creación de capacidades, el académico responsable pide al solicitante y colaboradores del grupo de trabajo, ingresen a la página del LANCIS y requisiten la encuesta de percepción de la satisfacción.</p> <p>Nota 1: Las encuestas y cuestionarios de satisfacción pueden ser enviados de manera física y requerirán de las firmas correspondientes.</p> <p>Nota 2: El académico responsable del servicio puede determinar los aspectos adicionales a los del formato para evaluar la satisfacción.</p> <p>Nota 3: De acuerdo con la política de operación 3.13, la realización del Encuesta de Ambiente de Trabajo se realiza por parte del RD y RSGC previo a la realización de la Revisión por la Dirección.</p>	<p>Cuestionario para Medir la Satisfacción de los solicitantes FCSS-SGC</p> <p>Cuestionario para Medir la Satisfacción de los colaboradores FCMSC-SGC</p> <p>Encuesta de Ambiente de Trabajo FEAT-SGC</p>
RD y RSGC	2	<p>Reciben los resultados recabados mediante los instrumentos correspondientes (formulario Web o Cuestionario físico firmado), los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de los solicitantes y colaboradores de los servicios, incluyendo la identificación de quejas y/o sugerencias que se hayan presentado.</p> <p>Nota: Realiza el análisis del ambiente de trabajo (política de operación 3.15)</p>	
RSGC	3	Analiza la información proporcionada por los académicos responsables y solicitan las acciones necesarias en apego al procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.	PACM-SGC
Académico responsable del servicio	4	Propone las acciones a implementar dirigidas a la mejora del SGC y envía evidencia de las mismas.	
RSGC	5	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 solicitante o	

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 13/12/2019	Versión 0	Página 7 de 8

Responsable	Paso	Descripción	Documento de Trabajo (Código)
		colaborador.	
RD	6	En caso de considerarlo conveniente, informa al solicitante o colaborador sobre las acciones tomadas para la atención de sus necesidades, expectativas, quejas y/o sugerencias expresadas, según corresponda.  Fin del procedimiento	

## 6 Términos, definiciones y abreviaturas

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

### NOTA 1

Puede que la expectativa del solicitante no sea conocida por el LANCIS, o incluso por el propio solicitante, hasta que el servicio se realice. Para alcanzar una alta satisfacción del solicitante puede ser necesario cumplir la expectativa de un solicitante 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 solicitante o colaborador u académico del LANCIS, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción.

### NOTA 3

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

**UNAM:** Universidad Nacional Autónoma de México

**LANCIS:** Laboratorio Nacional de Ciencias de la Sostenibilidad

**RD:** Representante de la Dirección

**RSGC:** Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

## 7 Referencias bibliográficas

Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 8.2.1 Comunicación con el Cliente, Requisito 9.1.2 Satisfacción del Cliente y 10.2 No conformidad y acción correctiva.

Manual de Calidad del LANCIS sección 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 8.2.1 Comunicación con el solicitante (Cliente), 9.1.2, Satisfacción del solicitante y 10.2 No conformidad y

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 13/12/2019	Versión 0	Página 8 de 8

acción correctiva.

## 8 Registros

No.	Documentos (Código)	Responsable de Custodia	Tiempo de Retención	Disposición Final
1	Cuestionario para Medir la Satisfacción de los solicitantes FCSS-SGC	RSGC	4 años	Archivo de Concentración
2	Cuestionario para Medir la Satisfacción de los colaboradores FCSC-SGC	RSGC	4 años	Archivo de Concentración
3	Encuesta de Ambiente de Trabajo FEAT-SGC	RSGC	4 años	Archivo de Concentración

## 9 Historial de Cambios

Revisión No.	Fecha de Aprobación	Breve Descripción del Cambio
0	13/12/2019	Versión inicial.