



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. Yosune Miquelajauregui Graf
Representante de la Dirección

Aprobó

Dra. Yosune Miquelajauregui Graf
Representante de la Dirección

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

Fecha: 28/09/2023

Versión: 4

Pág. 1 de 7

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PSPI-SGC

Fecha: 28/09/2023

Versión 4

Página 2 de 7

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

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PSPI-SGC

Fecha: 28/09/2023

Versión 4

Página 3 de 7

1. Objetivo

Proporcionar los lineamientos para el análisis de la percepción de la satisfacción de los solicitantes (clientes) y de los colaboradores con respecto a la ejecución de las actividades realizadas en el proceso de gestión de proyectos para la prestación de servicios.

La prestación de servicios del LANCIS puede incluir, entre otros:

- Asesorías.
- Servicios técnicos.

Así como proporcionar oportuna atención a las quejas y/o sugerencias cuando así corresponda.

2. Alcance

Aplica a partir de la conclusión de la gestión de proyectos para la prestación de servicios hasta el análisis y seguimiento de las acciones derivadas de los resultados de la percepción de los solicitantes y colaboradores.

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/la Responsable del SGC (RSGC) será responsable de la concentración de las necesidades y expectativas de los solicitantes (MC-SGC, 4.2).
- 3.2** La determinación de los solicitantes (clientes) de los proyectos está definida en el Manual de Calidad (MC-SGC, 4.2), los cuales pueden ser Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, Organizaciones no Gubernamentales (ONG's), Entidades Académicas.
- 3.3** El/la Académico/a responsable del proyecto será responsable de solicitar sean contestadas las encuestas de percepción de la satisfacción de los solicitantes y de los colaboradores, al término del proyecto.
- 3.4** 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 dichas mediciones y la metas establecidas, se enlistan a continuación:

Parte interesada	Método	Instrumento	Meta establecida	Frecuencia de medición	Responsable de la medición
------------------	--------	-------------	------------------	------------------------	----------------------------

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PSPI-SGC

Fecha: 28/09/2023

Versión 4

Página 4 de 7

Parte interesada	Método	Instrumento	Meta establecida	Frecuencia de medición	Responsable de la medición
Solicitantes Colaboradores	Encuestas de percepción de la Satisfacción	Cuestionario de satisfacción de los solicitantes FCSS-SGC (disponible también en formulario WEB) Cuestionario de Satisfacción de los colaboradores FCSC-SGC (disponible también en formulario WEB)	80%	Anual	Académico responsable del servicio, Seguimiento: RSGC y Asistente de procesos

3.5 El personal académico responsable del proyecto es responsable, en la medida de lo posible, de incluir en el instrumento consensual (convenio/contrato/carta compromiso de colaboración, etc.) que el usuario conteste el cuestionario de satisfacción, al final del proyecto.

Análisis de la información y toma de acciones

3.6 El análisis de la satisfacción de las partes interesadas (usuarios y colaboradores) se incluye la revisión por la Dirección (PRD-SGC).

3.6 Se toman las acciones necesarias encaminadas a mejorar la percepción de los usuarios y colaboradores.

3.7 En caso de considerarlo procedente el /la RSGC 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 son atendidas y registradas en el formato FQ-SGC (o 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. Adicionalmente, los solicitantes pueden enviar al/la Jefe del LANCIS o al RSGC a través de oficio, correo electrónico, cualquier queja o sugerencia respecto al proceso de gestión de proyectos para la prestación de servicios en materia de Ciencias de la Sostenibilidad.

3.9 La evidencia de las acciones tomadas para la solución de las quejas o mejora al proceso de gestión de proyectos, se resguarda por el/la RD y el/la 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: 28/09/2023

Versión 4

Página 5 de 7

3.10 Una vez recibida la queja del solicitante, se deberá acusar de recibida en menos de cinco días hábiles. El RSGC y el Asistente de procesos monitorearán 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 FCSC-SGC respecto a sus necesidades y expectativas, como agentes que intervienen directamente en los proyectos, de acuerdo con el nivel de especialidad y/o competencias necesarias y muestra la percepción de la experiencia de colaboración con el personal 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.

4 Descripción de actividades

Responsable	Paso	Descripción	Documento de Trabajo (Código)
Académico responsable del servicio	1	<p>A la par del cierre de la ejecución de un proyecto de prestación de servicios, el académico responsable pide al solicitante y colaboradores del grupo de trabajo, ingresen a la página del Instituto de Ecología y requisen 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 (autógrafa o digital) correspondientes.</p> <p>Nota 2: El personal académico responsable del servicio puede determinar los aspectos adicionales a los del formato para evaluar la satisfacción y determinará si requiere apoyo del RSGC.</p>	<p>Cuestionario para Medir la Satisfacción de los solicitantes FCSS-SGC</p> <p>Cuestionario para Medir la Satisfacción de los colaboradores FCSC-SGC</p>
RSGC / Asistente de procesos	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 proyectos, incluyendo la identificación de quejas y/o sugerencias que se hayan presentado.</p>	

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS			
PSPI-SGC	Fecha: 28/09/2023	Versión 4	Página 6 de 7

Responsable	Paso	Descripción	Documento de Trabajo (Código)
RSGC	3	Analiza la información proporcionada por los académicos responsables y, en su caso, solicita las acciones necesarias en apego al procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora.	PACM-SGC
RSGC / Académico responsable del proyecto /RD	4	Propone las acciones a implementar dirigidas a la mejora y aumento de la satisfacción de los usuarios y colaboradores.	
RSGC / Asistente de procesos	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 colaborador.	
RD /RSGC	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	

5 Términos, definiciones y abreviaturas

Satisfacción del solicitante (cliente): 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/ Jefe (a) del departamento del LANCIS.

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PSPI-SGC

Fecha: 28/09/2023

Versión 4

Página 7 de 7

RSGC: Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

6 Referencias bibliográficas

Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015), requisitos 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1.2 Enfoque al cliente, 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 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 5.1.2 Enfoque al cliente, 8.2.1 Comunicación con el solicitante (Cliente), 9.1.2, Satisfacción del solicitante y 10.2 No conformidad y acción correctiva.

7 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 Percepción de la Satisfacción de los colaboradores FCSC-SGC	RSGC	4 años	Archivo de Concentración

8 Historial de Cambios

Revisión No.	Fecha de Aprobación	Breve Descripción del Cambio
0	13/12/2019	Versión inicial.
1	01/03/2021	Actualización de la nota 2 y 3 del paso 1 y diversas modificaciones menores en el apartado 5.
2	29/04/2022	Se realiza una precisión en el alcance del procedimiento. Actualización de la política de operación 3.3 donde se incrementa del 70% al 80% el nivel esperado de satisfacción en los tres indicadores de percepción.
3	26/04/2023	Se realizan diversas precisiones en el documento que responden a la ampliación del alcance del SGC referente a la prestación de servicios técnicos o tecnológicos, asesorías, capacitación y talleres en materia de Ciencias de la Sostenibilidad.
4	28/09/2023	Se realiza la actualización del procedimiento, con base en el nuevo alcance de gestión de proyectos para la prestación de servicios, la integración de la participación de la Asistente de Procesos en la gestión del procedimiento.