

PROCEDIMIENTO DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

1 OBJETIVO

Establecer la metodología para contar con las evidencias necesarias para demostrar la conformidad de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad del CIEMAD, verificando la plena satisfacción de nuestros clientes y su percepción hacia el CIEMAD en cuanto al servicio prestado.

2 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 Este procedimiento es aplicable a todos los clientes que reciben la prestación de un servicio por parte del CIEMAD.

2.2 Aplica al personal del Departamento de Posgrado, la Dirección y las Áreas involucradas del CIEMAD.

3 REFERENCIAS

3.1 Mapa específico del Proceso Estratégico (MC-CIEMAD-4.2.0-03).

4 DESARROLLO

4.1 La Unidad Politécnica e Integración Social entrega Cuestionario del Sistema de Control y Seguimiento de Egresados. (Cuestionario)

4.1.1 El cuestionario deberá ser revisado (por el coordinador del programa posgrado, SAI, SSEeIS al menos una vez al año para analizar la pertinencia de las preguntas.

4.2 El estudiante llena Cuestionario de Satisfacción al concluir con sus estudios. (Cuestionario)

4.3 La Subdirección Académica y de Investigación (SAI) y la Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social (SSEeIS) analizan los resultados y retroalimentan el sistema.

4.4 LA SAI y la SSEeIS elaboran informe de resultados del análisis. (Teniendo como evidencia los cuestionarios realizados por los alumnos de Posgrado) (Informe)

4.5 La Dirección del CIEMAD recibe análisis y da instrucciones de mejora y levantamiento de No Conformidades.

4.6 En caso que se requieran acciones, la Dirección del CIEMAD instruye levantamiento de Acción Preventiva, Correctiva o Corrección.

4.6.1 La Dirección deberá tomar la decisión de la aplicación o no de acciones correctivas, preventivas o correcciones, dependiendo del impacto que tenga la No conformidad.

4.7 Las Áreas involucradas reciben instrucciones y actúan elaborando Acciones Preventivas, Correctivas o Corrección.

4.8 La SAI y la SSEIS dan seguimiento a Acciones Preventivas, Correctivas o Corrección.

CONTROL DE EMISIÓN			
Concepto	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	M. en A. María Isabel Enríquez Osornio	M. en A. María Isabel Enríquez Osornio	
Firma			
Cargo	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS e INTEGRACIÓN SOCIAL	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS e INTEGRACIÓN SOCIAL	
Fecha	Martes 15 de septiembre del 2015	Martes 15 de septiembre del 2015	Martes 15 de septiembre del 2015