



Encuesta de Satisfacción del Cliente

Código: **FOR-OC-37**

Revisión: **0**

Inicio de Vigencia:
21-01-2021

Para UAP su opinión sobre el servicio que le proporcionamos es muy importante para poder identificar áreas de oportunidad y establecer las mejoras correspondientes, por tal razón solicitamos de su apoyo para respondernos esta breve encuesta.

Fecha:

Organización:

Nombre del Inspector (INS):

Escala de valoración:

Totalmente de acuerdo	5
Aceptable	3
Totalmente en desacuerdo	1

Respecto del Equipo Inspector, marque con una X según corresponda:

Comportamiento Ético	INS		
	1	3	5
Confianza: brinda credibilidad, transparencia y seguridad			
Integridad: actúa con honradez, rectitud y decencia			
Confidencialidad: maneja con privacidad y reserva la información			
Discreción: actúa con tacto, cautela y prudencia			
Fiabilidad: actúa de manera imparcial, verificable y reproducible			
Puntuación:			

Competencia Técnica	INS		
	1	3	5
Presta atención al cliente, desarrollando la inspección con espacios para la escucha.			
Realiza las preguntas de manera clara, sencilla y concisa.			
Realiza la inspección teniendo en cuenta la evidencia objetiva.			
Orienta la inspección con el fin de promover el mejoramiento continuo de los procesos.			
Emplea como referencia los criterios de inspección (norma oficial mexicana NOM-119-SFI-2000, requisitos legales y/o del cliente) para registrar los hallazgos en de la inspección.			
Puntuación:			

Presentación ecuánime	INS		
	1	3	5
Retroalimenta el resultado de la inspección, indicando y explicando los hallazgos evidenciados durante la inspección.			
TOTAL			



Encuesta de Satisfacción del Cliente

Código: **FOR-OC-37**

Revisión: **0**

Inicio de Vigencia:
21-01-2021

Respecto del servicio prestado por el Personal de UAP, marque con una X según corresponda.

Comportamiento Ético	1	3	5
Confianza: el Personal Administrativo brinda credibilidad, transparencia y seguridad.			
Integridad: el Personal Administrativo actúa con honradez y rectitud.			
Confidencialidad: el Personal Administrativo maneja con privacidad y reserva la información.			
Discreción: el Personal Administrativo actúa con tacto, cautela y prudencia.			
Fiabilidad: el Personal Administrativo actúa de manera imparcial.			
Total			

Competencia	1	3	5
El Personal Administrativo proporciona orientación al cliente sobre los servicios que ofrece UAP.			
El Personal Administrativo atiende las solicitudes y requerimientos de manera oportuna.			
El Personal Administrativo maneja los conceptos de Certificación y los relacionados con la prestación de los servicios de UAP.			
Total			

Percepción Pública: cómo percibe las actuaciones de UAP frente a:

Conducta	1	3	5
Transparencia: IUAP facilita el acceso a la información, así como los documentos relacionados con la actividad de certificación.			
Imparcialidad: las actividades y decisiones de UAP son objetivas y apegadas a los procedimientos establecidos.			
Percepción pública: cómo percibe los servicios y actuaciones de UAP en general.			
Integridad: el personal que realiza actividades en UAP actúa con total imparcialidad en el ejercicio de sus funciones, sin solicitar pagos adicionales como contraprestación a cambio de algún tipo de beneficio personal.			
Oferta de servicios: el personal que realiza actividades en UAP actúa según lo acordado contractualmente y no le ofrece servicios personales en el ejercicio de sus funciones.			
Total			

Algún comentario que quiera realizar el cliente:

--

Nombre, Cargo y Firma de la persona que realiza esta actividad: