


Procedimiento N°10

		Código: AU-DM&V-P010-2014
		Fecha de modificación:
Nombre del Documento: Procedimiento para la evaluación de la calidad de las ventas ejecutadas de los productos y servicios de la Universidad Técnica Nacional.		N° de Páginas: Cuatro
		Rige a partir del: 04 de marzo de 2014
Versión N° Uno	Elaborado por: MBA. José Alfredo González	Aprobado por: MBA. José Alfredo González

1. Objetivo:

Establecer actividades para evaluar si los productos y servicios cumplieron con las expectativas y calidad solicitadas por el cliente.

2. Definiciones:

2.1 Cliente: Persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.

2.2 Evaluación: Acto donde debe emitirse un juicio en torno a un conjunto de información.

2.3 Expectativas: Posibilidad de conseguir algo beneficioso.

2.4 Productos: Todo bien susceptible de ser comercializado y que reúne una serie de características tangibles e intangibles.

2.5 Servicios: Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

3. Alcance:

Se aplica a todas las áreas y funcionarios de la Universidad Técnica que tienen productos y servicios ofrecidos a los clientes y consumidores.

4. Área emisora:

Este documento es emitido por la Dirección de Mercadeo y Ventas de la Administración Universitaria.

5. Directriz:

5.1 El formulario de evaluación de la calidad de los productos y servicios que ofrece la universidad debe de aplicarse por la unidad de mercadeo correspondiente para determinar las no conformidades en el proceso.


5.2 En el caso de cursos se aplicará una vez transcurrido el 35% del tiempo programado a partir del inicio del mismo.

5.3 En el caso de asistencia técnica y consultoría, se programará una visita al cliente para proceder con la evaluación del producto o servicio comprado a la universidad.

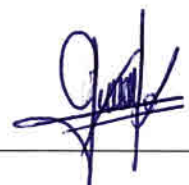
5.4 En el caso de la venta de productos se programará una visita al cliente para proceder con la evaluación del producto adquirido a la universidad.

5.5 En el caso de Seminarios y Talleres se procederá con la evaluación una vez que termine la actividad.

6. Formato Revisado y Codificado

Nombre	Puesto	Firma
Licda. Kattia Mena Garita	Asistente Profesional Dirección	

7. Avalado por:

Nombre	Puesto	Firma
MBA. José Alfredo González	Director	

8. Control de cambios:

Sección Modificada	Descripción del cambio	Versión Modificada	Fecha del cambio



UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL
Dirección de Mercadeo y Ventas
Formulario para la Evaluación de la Calidad de Productos y Servicios que
ofrece la UTN

N° de formulario:

Fecha:

Justificación:

Este formulario, nos permitirá aplicar las acciones correctivas, según las necesidades presentadas, con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

Datos generales:

Nombre del participante: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

Lugar donde recibe el servicio (Marque con una "X"):

Sede	Centro	Otra
Atenas <input type="checkbox"/>	CFPTE <input type="checkbox"/>	Especifique: _____
Central <input type="checkbox"/>	CECAPRO <input type="checkbox"/>	
Guanacaste <input type="checkbox"/>	CEDEMIPYME <input type="checkbox"/>	
Puntarenas <input type="checkbox"/>		
San Carlos <input type="checkbox"/>		

Tipo de Servicio:

Asistencia técnica <input type="checkbox"/>	Seminario <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Consultoría <input type="checkbox"/>	Taller <input type="checkbox"/>	Nombre del servicio/producto: _____
Curso <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	

Calidad del Servicio/Producto

Cumple el producto o servicio con la calidad y expectativas por las que fue contratado a la UTN

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

Si desea agregar alguna observación por favor llenar el siguiente espacio:

Firma y número de cédula de la persona que llena el formulario
