



Código: PRO 8.2 ISO 01	Página 1 de 3
Fecha de emisión: 31-12-14	Fecha de Revisión: Núm. Rev.:01
Elaboró: GERENCIA GENERAL	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Propósito:

Verificar la adecuada aplicación de los requerimientos de los empleados de las áreas que son parte de CEDIPOL para obtener la percepción en cuanto al producto o servicio que es prestado al cliente.

Alcance:

Este procedimiento aplica para todos los clientes que mantienen una relación para cualquier producto o servicio que las áreas del CEDIPOL le brinden.

2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el que se le va a dar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9001 2008.

Satisfacción del cliente.-Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.

Usuario.- Recipiente de algún producto o servicio.

Producto.-Resultado de un proceso (servicios o materiales procesados)

3. Responsables

Se refiere a los encargados de la elaboración, aprobación y ejecución del procedimiento en cada uno de sus pasos; en estas acciones interviene el gerente general, director general, auxiliares y cualquier otro cuya identificación derive de los documentos, diagramas y descripciones de puesto.

GG GERENCIA GENERAL
COR COORDINACIONES

4. Procedimiento

GG Define el programa de encuestas al cliente.

4.1.1 Define las fuentes necesarias de información relacionadas con el cliente que se utilizan para mejorar el desempeño de la organización, las cuales están descritas en la encuesta para medir la Satisfacción del Cliente (FOR 8.2 ISO 10).

Código: PRO 8.2 ISO 01	Página 2 de 3
Fecha de emisión: 31-12-14	Fecha de Revisión: Núm. Rev.:01
Elaboró: GERENCIA GENERAL	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

Recaba información de los usuarios.

4.2.1 Apoyándose en personal de Relaciones públicas, se le pedirá al cliente nos responda las encuestas para medir su satisfacción (FOR 8.2 ISO 10) las cual debe contener la mayor información posible con respecto a su percepción sobre la:

- a. Calidad del servicio en general de CEDIPOL
- b. Desempeño del personal que le instruye clases
- c. Calidad de las instalaciones.
- d. Calidad en la atención a la respuesta de sus necesidades.
- e. Percepción de la calidad de los alimentos
- f. Satisfacción hacia la calidad en el servicio del personal de ludoteca, enfermería, psicología y nutrición.
- g. La percepción respecto al personal que atiende la administración de CEDIPOL

4.2.2 Con base en el resultado de las encuestas y el formato de sugerencias, se analiza la información e identifica los puntos más importantes e impactantes para llevarlos a las juntas de revisión por la Gerencia general al Sistema de Calidad (PRO 5.6 DIR 01) o en juntas previas a ésta, cuando sea aplicable, para su revisión.

4.2.3 Archiva las encuestas (FOR 8.2 ISO 10) realizadas a los clientes para darle seguimiento.

Criterios de Medición

4.3.1 Las respuestas se capturan en hoja electrónica asumiendo los siguientes criterios:

Excelente o totalmente de acuerdo= 3

Bueno o de acuerdo = 2

Regular o desacuerdo = 1

Malo o en totalmente en desacuerdo = 0

Se obtiene la sumatoria de la totalidad de las respuestas y se obtiene el promedio de cada uno de los rangos, los cuales se formulan en hoja de Excel, el promedio total del rango del servicio se multiplica por 100; el producto de esa operación se divide entre el número de preguntas, lo que nos da calificaciones de cero a cien, para sacar el promedio de la totalidad. Se emite el concentrado de satisfacción al cliente (FOR 8.2 ISO 11).

Presenta información del Grado de Satisfacción del Cliente

4.4.1 Presenta la información relevante de las encuestas realizadas a los clientes y formatos de sugerencias a la Dirección General, la cual se revisa y analiza de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas y preventivas (PRO 8.5 ISO 01) las acciones que se estimaran conducentes para elevar la satisfacción del cliente.

Código: PRO 8.2 ISO 01	Página 3 de 3
Fecha de emisión: 31-12-14	Fecha de Revisión: Núm. Rev.:01
Elaboró: GERENCIA GENERAL	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

De las quejas de los usuarios.

4.5.1 Las quejas se pueden presentar en la página electrónica de CEDIPOL por el usuario o en los buzones de quejas y sugerencias, el cual se encuentra en los centros de trabajo que son parte de CEDIPOL, su seguimiento serán documentado en el formato de problema interno (FOR 8.5 ISO 02).

5. Referencias

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

5.1 Procedimientos relacionados

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS.

PRO 8.5 ISO 01

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS.

PRO 8.5 ISO 02

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCION AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

PRO 5.6 DIR 01

5.2 Documentos de referencia

ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

ISO 9004:2009 Sistema de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

Manual de política de calidad

MPC 4.2 CEDIPOL

6. Formatos

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sean obligatorios su retención un término mayor.

Encuesta para medir la satisfacción del Cliente en el proyecto

FOR 8.2 ISO 10

Concentrado de satisfacción del usuario

FOR 8.2 ISO 11

Sugerencias del cliente interno

FOR 8.2 ISO 09

Reporte de problema interno

FOR 8.5 ISO 02

7. Historial de Revisiones

Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha

NO. DE REVISIÓN

1

DESCRIPCIÓN DE LA REVISION

LIBERADO

FECHA DE LA REVISIÓN

31 DE DICIEMBRE 2014