

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO.

1. Propósito:

Verificar la adecuada aplicación de los requerimientos de los empleados de las áreas administrativas y su percepción hacia el JCAS en cuanto al servicio que le es prestado.

Alcance:

Este procedimiento aplica para todos los organismos operadores a los cuales les es prestado servicios por JCAS o que mantienen una relación para cualquier producto o servicio que estas áreas brinden.

2. Definiciones y terminología

Son palabras de uso especial dentro de la Junta Central de Agua y Saneamiento de Chihuahua, 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 dado por JCAS a organismos de agua municipal o rural.

Producto.-Resultado de un proceso (Software, Hardware, 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 Tesorero, Director técnico, Representante de la dirección y/o tesorería, controlador de documentos, así como los jefes de área, auxiliares y cualquier otro cuya identificación derive de los documentos, diagramas y descripciones de puesto.

TES	TESORERO
ISO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN T/TESORERIA
DT	DIRECTOR TECNICO
AOP	APOYO A ORGANISMO

4. Procedimiento

AOP Define el programa de encuestas al cliente (USUARIO).

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 07).

4.1.2 Semestralmente se recopilara cuando menos 80 encuestas realizadas entre los diferentes organismos operadores y los diferentes departamentos administrativos para medir la satisfacción del usuario de la JCAS.

Recaba información de los usuarios.

4.2.1 Apoyándose en personal nombrado para recopilar las quejas y sugerencias este pedirá al usuario llene las encuestas para medir la satisfacción del cliente (FOR 8.2 ISO 07) la cual debe contener la información necesaria para medir su satisfacción, solicitando le otorguen la mayor información posible con respecto a su percepción sobre la:

- a. Calidad del Servicio de los departamentos Administrativos y técnicos.
- b. Desempeño del personal de JCAS.
- c. Tiempo de respuesta.
- d. Calidad en procesos de Dirección técnica.
- e. Calidad en la atención por parte de Tesorería.
- f. Calidad de las instalaciones de JCAS.

4.2.2 En base al resultado de las encuestas (FOR 8.2 ISO 07) Y el formato de sugerencias del personal, se analiza la información e identifica los puntos más importantes e impactantes para llevarlos a las juntas de revisión de la dirección (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 07) realizadas a los usuarios para darle seguimiento.

Criterios de Medición

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

Muy bueno = 3 Bueno = 2 Regular = 1 Malo = 0

Se obtiene la sumatoria de la totalidad de las respuestas y se obtiene el promedio de cada uno de los rangos, los cuales mediante formula en hoja de Excel el promedio total de el 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 usuario (FOR 8.2 ISO 08).

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 al Representante de la dirección, la cual se revisa y analiza de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas y preventivas (PRO 8.5 ISO 01).



De las quejas de los usuarios.

4.5.1 Por lo que respecta a los empleados de JCAS las quejas se pueden presentar en el (FOR.6.4 RH 02) en los buzones de quejas y sugerencias del personal, los cuales se encuentran ubicados en los centros de trabajo que son parte de JCAS, su seguimiento serán documentadas según el (FOR. 8.5 ISO 02). Por lo que respecta a los Organismos Operadores, éstos podrán presentar sus quejas y sugerencias tanto en el buzón referido anteriormente, así como, vía electrónica a través del buzón electrónico jcas.quejasysugerencias@gmail.com, el cuál será controlado por el Depto. de Apoyo a Organismos, procurando que no se reciban más de 30 quejas al mes.

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 DEL COMITÉ DE CALIDAD

PRO 5.6 DIR 01

AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

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 JCAS

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 usuario

FOR 8.2 ISO 07

Concentrado de satisfacción del usuario

FOR 8.2 ISO 08

Sugerencias del cliente interno

FOR 6.4 RH 02

Reporte de acciones derivadas de la operación

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 REVISIÓN

LIBERADO

FECHA DE LA REVISIÓN

23/11/2011



Chihuahua

DOC 8.2 ISO 02

REV 2

FECHA DE REVISION: 13/12/12

APROBADO POR: DIRECTOR TECNICO / TESORERO

2

MODIFICADO

13/12/2012

COPIA NO CONTROLADA