



PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. Propósito y Alcance

Propósito

Verificar la adecuada aplicación de los requerimientos del Cliente y su percepción de la Dirección Administrativa en cuanto al producto y servicio prestado.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los Clientes que soliciten servicios de la Dirección Administrativa.

2. Definiciones y Terminología

Satisfacción del Usuario	Percepción del Usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas.
Cliente	El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.
Producto	Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

3. Responsables

USU	Usuario
ENCAD	Encargado del Monitoreo del Grado de Satisfacción Dirección Administrativa
DAD	Director Administrativo
JBP	Jefe del Departamento de Bienes Patrimoniales
ADQ	Jefe del Departamento de Adquisiciones

4. Procedimiento

4.1 DAD Asignan personal

4.1.1 Definen en su área respectiva una persona que independientemente de sus labores se encargue de monitorear y captar y presentar datos sobre el grado de satisfacción de los clientes.



PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 01/08/2014	Fecha de Rev: 01/08/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4.2 ENCAD **Define encuesta de satisfacción**

4.2.1 Define las fuentes necesarias de información relacionadas con el Cliente que se utilizan para mejorar el desempeño del área, las cuales están descritas en la encuesta para medir la Satisfacción del Cliente (FOR 8.2 DAD 01 y FOR 8.2 DAD 03).

4.3 ENCAD **Recaba información de los clientes**

4.3.1 La encuesta para medir la satisfacción del cliente que se aplique de manera directa y por cualquier otro medio, deberá contener el nombre del Departamento y fecha. En dicha encuesta que se aplicará semestralmente en los meses de Junio y Noviembre se solicita le otorguen la mayor información posible con respecto a su percepción sobre la:

- a) Calidad del servicio.
- b) Desempeño del personal.
- c) La capacidad de respuesta a los requerimientos.
- d) Calidad en Proceso Administrativo y algún otro aspecto relevante.

4.3.2 En base al resultado de las encuestas aplicadas, analiza la Información e identifica los puntos más importantes e impactantes para llevarlas a las juntas de revisión por la Dirección al Sistema de Calidad (PRO 5.6 DAD 01) o en juntas previas a ésta, cuando sea aplicable, para su revisión.

4.3.3. Archiva las encuestas realizadas a los Clientes para darle seguimiento.

4.4 ENCAD/JBP/ADQ/DAD **Presenta, revisa y analiza la información del medible del usuario**

4.4.1 Presenta la información relevante de las encuestas realizadas a los Clientes en el FOR 8.2 DAD 04 al JBP, ADQ y a la Dirección Administrativa la cual se revisa y analiza de acuerdo al Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Continua (PRO 8.5 ISO 01).

4.4.2 Inicia la integración de acciones de mejora y se asegura que se encuentran dentro del plan de mejora.

4.5 ENCAD/JBP/ADQ **Información de Buzones de Quejas y Sugerencias**

4.5.1 Semanalmente revisa los Buzones de Quejas y Sugerencias colocados en los puntos estratégicos de las áreas certificadas y llena la Bitácora de Seguimiento de Felicidades, Sugerencias y Quejas (FOR 8.2 DAD 02).

4.5.2 Turna a cada Jefe de Departamento la información recabada con el fin de que sea analizada y en su caso tomar acciones de acuerdo al PRO 8.5 ISO 01 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora Continua.

