

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 1 de 3
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 10/06/2008
	Num. De Rev: 5
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

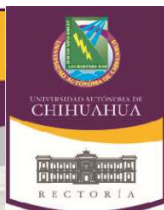
Este procedimiento aplica para todos los Clientes que soliciten servicios de la Dirección Administrativa.

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

ISO	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
ENCAD	ENCARGADO DEL MONITOREO DEL GRADO DE SATISFACCION DIR. ADMINISTRATIVA.
DAD	DIRECTOR ADMINISTRATIVO



PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 2 de 3
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 10/06/2008
	Num. De Rev: 5
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

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.

4.2 ENCAD

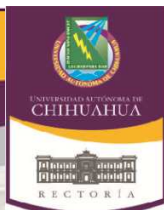
Define encuesta de satisfacción.

- 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](#)).
- 4.2.2 Revisa la encuesta periódicamente, la actualiza de ser necesario y define en que períodos estará disponible en la Intranet y/o físicamente.

4.3 ENCAD

Recaba información de los Clientes

- 4.3.1 La encuesta para medir la satisfacción del usuario ([FOR 8.2 DAD 01](#)) disponible en la Intranet, así como la que se aplique de manera directa y por cualquier otro medio, deberá contener el nombre del Departamento y fecha; en caso de ser usuario externo se deberá agregar el nombre completo. En dicha encuesta se solicita le otorguen la mayor información posible con respecto a su percepción sobre la:
- Calidad del servicio.
 - Desempeño del personal.
 - La capacidad de respuesta a los requerimientos.
 - Calidad en Proceso Administrativo y algún otro aspecto relevante.
- 4.3.2 En base al resultado de las encuestas ([FOR 8.2 DAD 01](#)) aplicadas, analiza la información e identifica los puntos mas 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 ([FOR 8.2 DAD 01](#)) realizadas a los Clientes (Física o Digitalmente) para darle seguimiento.



PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

Código: PRO 8.2 ISO 02	Página 3 de 3
Fecha de Emisión: 15/03/04	Fecha de Rev: 10/06/2008
	Num. De Rev: 5
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4.4 ENCAD

Presenta información del medible del usuario.

- 4.4.1 Presenta la información relevante de las encuestas realizadas a los Clientes a la Dirección Administrativa, la cual se revisa y analiza de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas y preventivas ([PRO 8.5 ISO 01-02](#)).
- 4.4.2 Inicia la integración de acciones de mejora y se asegura que se encuentran dentro del plan de mejora.

5 Referencias

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 DIRECCIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD.	PRO 5.6 DAD 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Política de Calidad.	MPC 4.2 UACH
--------------------------------	------------------------------

6 Formatos

Encuesta para medir la satisfacción del Cliente de la Dir. Admva. [FOR 8.2 DAD 01](#) Retenido al menos por un año

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	LIBERACIÓN	15/06/2004
2	CORRECCION DE CODIGO	04/02/2005
3	MODIFICACION 4.3.1	31/10/2005
4	SE ELIMINA REFERENCIA DE NORMAS ISO	10/12/2007
5	SE ELIMINA DIR ACADEMICA DE PROCEDIMIENTO	10/06/2008