



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 1 23/11/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001	Página 1 de 4

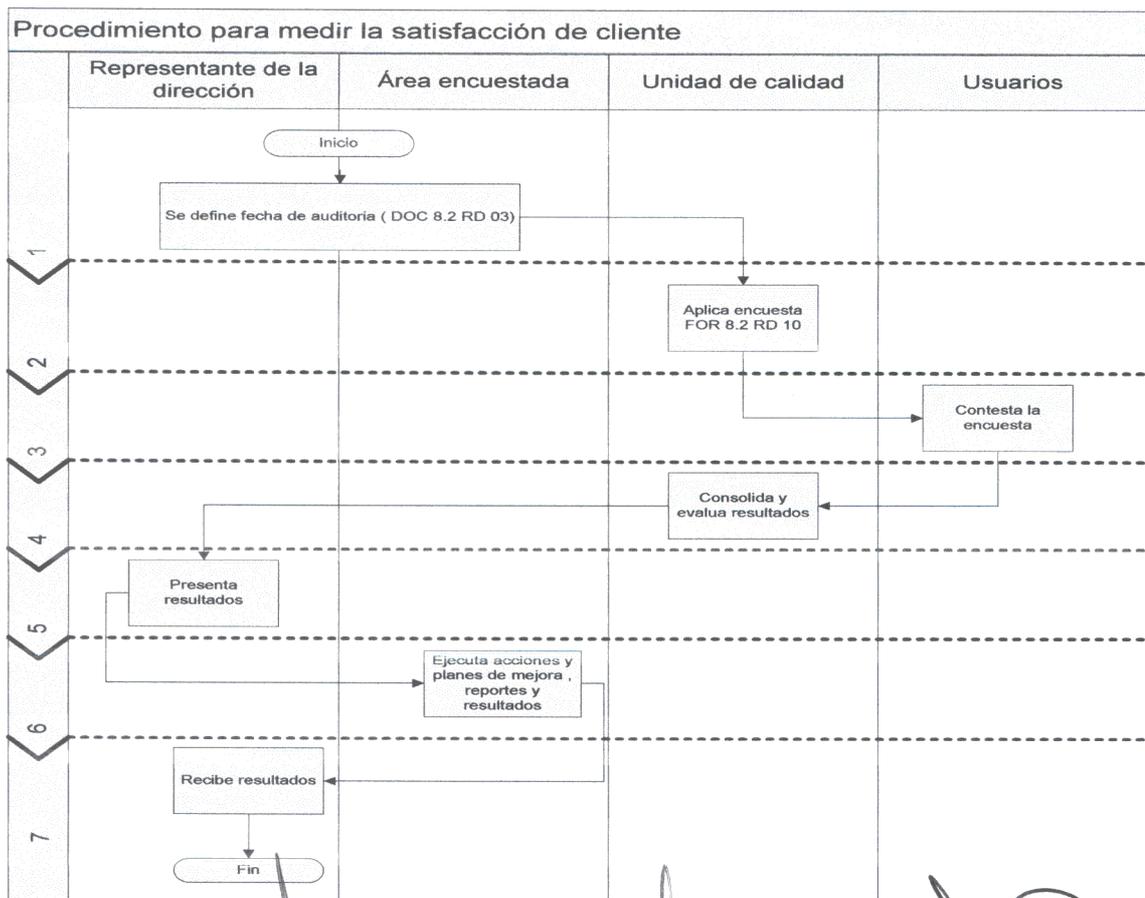
I OBJETIVO

Medir cumplimientos del servicio ofrecido comparándolo con las expectativas de los clientes.

II ALCANCE

Aplica al total de los servicios ofrecidos por la Secretaría Administrativa de la FEN.

III DIAGRAMA DEL PROCESO



	Elaboró	Revisó	Autorizó
PUESTO	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Dirección
FECHA	23/11/09	23/11/09	23/11/09
NOMBRE Y FIRMA	Ing. J. Ramón Hernández A.	Ing. J. Ramón Hernández A.	M. E. Ma. Teresa Pérez Piñón



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 1 23/11/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001	Página 2 de 4

IV POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El representante de la dirección es responsable de programar y promover la aplicación de encuestas para la evaluación de el o los servicios brindados a los usuarios.
2. Dirección es responsable de revisar los resultados de las encuestas y verificar la aplicación de cambios y mejoras que se deriven de dicha evaluación.
3. El universo de usuarios a encuestar es el determinado por el tamaño de la muestra global que se muestra al calce.
4. Las encuestas de satisfacción del cliente se aplicarán cuando menos una vez al año para todos los servicios que ofrece la Secretaría Administrativa en el sistema de la calidad.
5. El tamaño de la muestra se determinará de la siguiente manera:
 - a) Determinar el tamaño de la muestra global, es decir N, número de elementos en la muestra de toda la facultad, de acuerdo a la siguiente tabla:

TAMAÑO DE LA MUESTRA GLOBAL		
No.	POBLACIÓN	MUESTRA
1	1-30	TODA LA POBLACION
2	31-70	30
3	71-100	40
4	101-150	50
5	151-200	60
6	201-300	75
7	301-400	90
8	401-500	100
9	501-750	150
10	751-1000	200
11	1001-1500	250
12	1501-2834	300
13	2835 ó MAS	EL 15% DE LA POBLACIÓN

6. Cualquier propuesta de modificación a las preguntas que incluye la encuesta FOR 8.2 RD 10 "Encuesta de Satisfacción del Cliente" deberán ser notificadas a la Unidad de Calidad con 4 días hábiles de anticipación a la aplicación.
7. Todo aquel resultado donde su promedio sea menor a 8 representará un área de oportunidad.
8. Las áreas encuestados entregarán a la unidad de calidad, un plan de acción mediante formato, análisis y solución de problemas (FOR 8.5 RD 01) que atienda las áreas de oportunidad señaladas.
9. La unidad de calidad dará seguimiento al plan de acción.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 1 23/11/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001	Página 3 de 4

V DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsabilidades	Secuencia	Actividades
Representante de Dirección/Área encuestada	1	Definen la fecha de aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente, con el fin de organizar la aplicación de las encuesta.
Unidad de Calidad	2	Aplica encuesta de servicio al cliente FOR 8.2 RD 10 de acuerdo al calendario autorizado por RD. Designa su equipo de encuestadores.
Usuarios	3	Responden la encuesta de satisfacción del cliente FOR 8.2 RD 10
Unidad de Calidad	4	Recopila, interpreta y presenta los resultados de las encuestas al RD los resultados de la aplicación que realizaron los encuestadores.
Representante de la Dirección	5	Recibe reporte con los resultados de las encuestas
Área Encuestadas	6	Analizan información y determinan las acciones correctivas, preventivas o de mejora. Definen las fechas para respuesta de las acciones correctivas, preventivas o de mejora. Ejecutan acciones correctivas, preventivas o de mejora.
DFEN / Representante de la Dirección	7	Recibe resultados de las acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora continua y se presentan en la junta de revisión por la dirección.

VI GLOSARIO

Auditoría de servicio.- Es una auditoría dirigida a medir la satisfacción del cliente, implica una revisión de las expectativas de los usuarios, para comparar con el servicio ofrecido.

VII DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO	CÓDIGO
Manual de calidad	MC 4.2 FEN
Norma ISO 9001 SGC-Requisitos.	N/A
Procedimiento para la Elaboración ,aprobación modificación y de Control de Documentos	PRO 4.2 CTRL 01
Procedimiento para elaborar procedimientos	PRO 4.2 CTRL 03



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISION : 1 23/11/09	CODIGO : PRO 8.2 RD 03	REFERENCIA : NORMA ISO 9001	Página 4 de 4

Calendario de encuesta de satisfacción del cliente	DOC 8.2 RD 03
--	---------------

VIII CONTROL DE REGISTROS

Registros	Tiempo mínimo de conservación	Responsable de conservarlo	Código
Encuesta de Satisfacción del Cliente.	1 año	Representante de la Dirección.	FOR 8.2 RD 10
Análisis y solución de problemas	1 año	Representante de la Dirección.	FOR 8.5 RD 01

IX CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
23/11/09	1	Cambios al procedimiento por Auditoria realizada el día 9 de noviembre de 2009	PRO 8.2 RD 03