

Código: PRO 8.2.1. RD 02	Rev. 6	Fecha: 25/02/2011	Pág. 1/4
Elabora: Representante de la Dirección	Autoriza: Directora Firma		

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

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 Responsabilidad

Realizar estudios para conocer el grado de satisfacción de los clientes y detectar áreas de mejora en las que seguir trabajando

IV Política 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 8.2.1 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. La unidad de calidad dará seguimiento al plan de acción.

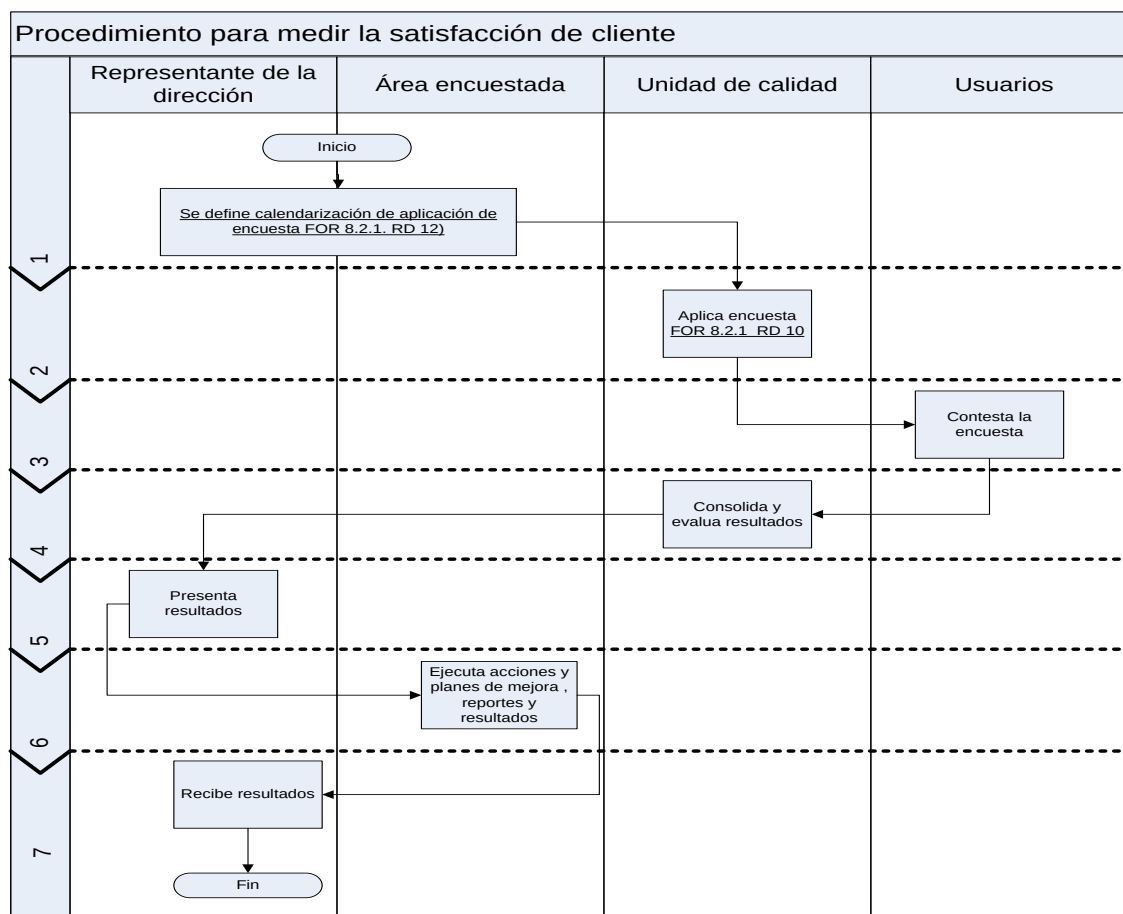
Código: <u>PRO 8.2.1. RD 02</u>	Rev. 6	Fecha: 25/02/2011	Pág. 2/4
Elabora: Representante de la Dirección	Autoriza: Directora Firma		

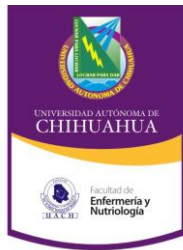
PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

V. Definición y terminología

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

VI. Diagrama del proceso





Código: <u>PRO 8.2.1. RD 02</u>	Rev. 6	Fecha: 25/02/2011	Pág. 3/4
Elabora: Representante de la Dirección	Autoriza: Directora Firma		

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

VII. Descripción del Procedimiento

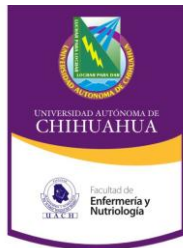
RESPONSABLE	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Representante de Dirección/Área encuestada	1	Definen la fecha de aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente, con el fin de organizar la aplicación de las encuesta.
Unidad de Calidad	2	Aplica encuesta de servicio al cliente FOR <u>8.2.1 RD 10</u> de acuerdo al calendario autorizado por RD. Designa su equipo de encuestadores.
Usuarios	3	Responden la encuesta de satisfacción del cliente FOR <u>8.2.1 RD 10</u>
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.

VIII Normatividad

DOCUMENTO	CODIGO
Manual de calidad	<u>M.C 4.2.2 DFEN</u>
Norma ISO 9001: 2008 SGC-Requisitos.	<u>DOC.EXT</u>

IX. Procedimiento relacionados

DOCUMENTO	CÓDIGO
<u>Procedimiento para Control de Documentos</u>	<u>PRO 4.2.3 CD 01</u>
<u>Procedimiento para el Control de los Registros</u>	<u>PRO 4. 2. 3 CD 02</u>
<u>Procedimiento para Seguimiento de Sugerencias y Quejas</u>	<u>PRO 8.2.1 RD 01</u>
<u>Procedimiento para Acciones Correctivas</u>	<u>PRO 8.5 RD 01</u>
<u>Procedimiento para Acciones Preventivas y de Mejora</u>	<u>PRO 8.5 RD 02</u>



Código: <u>PRO 8.2.1. RD 02</u>	Rev. 6	Fecha: 25/02/2011	Pág. 4/4
Elabora: Representante de la Dirección	Autoriza: Directora Firma		

PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

X. Control de los Registros:

NOMBRE DEL FORMATO	CODIGO	TIEMPO DE RETENCION	RESGUARDO	DISPOSICIÓN FINAL
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE.	<u>FOR 8.2.1 RD 10</u>	1 año	Representante de la Dirección.	<u>Reutilizar/Triturar</u>
ANALISIS Y SOLUCION DE PROBLEMAS	<u>FOR 8.4 RD 01</u>	1 año	Representante de la Dirección.	<u>Reutilizar/Triturar</u>
CALENDARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	<u>FOR 8.2.1 RD 12</u>	1 año	Representante de la Dirección.	<u>Reutilizar/Triturar</u>

XI. Control de Cambios

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
23/11/09	1	Cambios al procedimiento por Auditoría realizada el día 9 de noviembre de 2009
18/01/2010	2	S/A
22/09/2010	3	Se corrigió el recuadro de Referencia a la Norma ISO 9001:2008 según Auditoría Interna de junio 2010
12/11/2010	4	Se corrigió el recuadro de firmas por mejora visual
25/11/2010	5	Se corrigieron los códigos de los documentos que aplican : 1. Código del procedimiento de PRO 8.2. RD 01 A PRO8.2.1. RD 03 2. En el Diagrama del proceso de DOC 8.2. RD 03 A DOC 8.2.1. RD 03 3. Inciso IV No. 6 de FOR 8.2. RD 10 A FOR 8.2.1. RD 10 4. Inciso VII de MC 4.2 FEN A M.C. 4.2.1. DFEN PRO 4.2. CTRL 01 A PRO 4.2.3. CD 01 PRO 4.2. CTRL 03 A PRO 4.2.3 CD 03 DOC 8.2. RD 03 A FOR 8.2.1 CD 03 5. Inciso VIII. de FOR 8.2. RD 10 A FOR 8.2.1. RD 10 FOR 8.5. RD 01 A FOR 8.4. RD 01 6. Inciso IX se eliminó la columna del código 7. Se cambio el logo, se agrego normatividad