	<b>CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL</b> <b>“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”</b>	<b>Código:</b> CREN-CAL-PG-007
	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento de Gestión Para Evaluar la Satisfacción del Cliente</b>	Rev. 3
		Página 1 de 5

## 1.0 Propósito.

- 1.1 Establecer las directrices para la realización de las auditorías de servicio para la medición y evaluación del grado de satisfacción del usuario o cliente en función del desempeño del Centro Regional de Educación Normal “Profra. Amina Madera Lauterio” (CREN) y el cumplimiento del servicio ofrecido o producto entregado con base a una metodología definida.

## 2.0 Alcance.

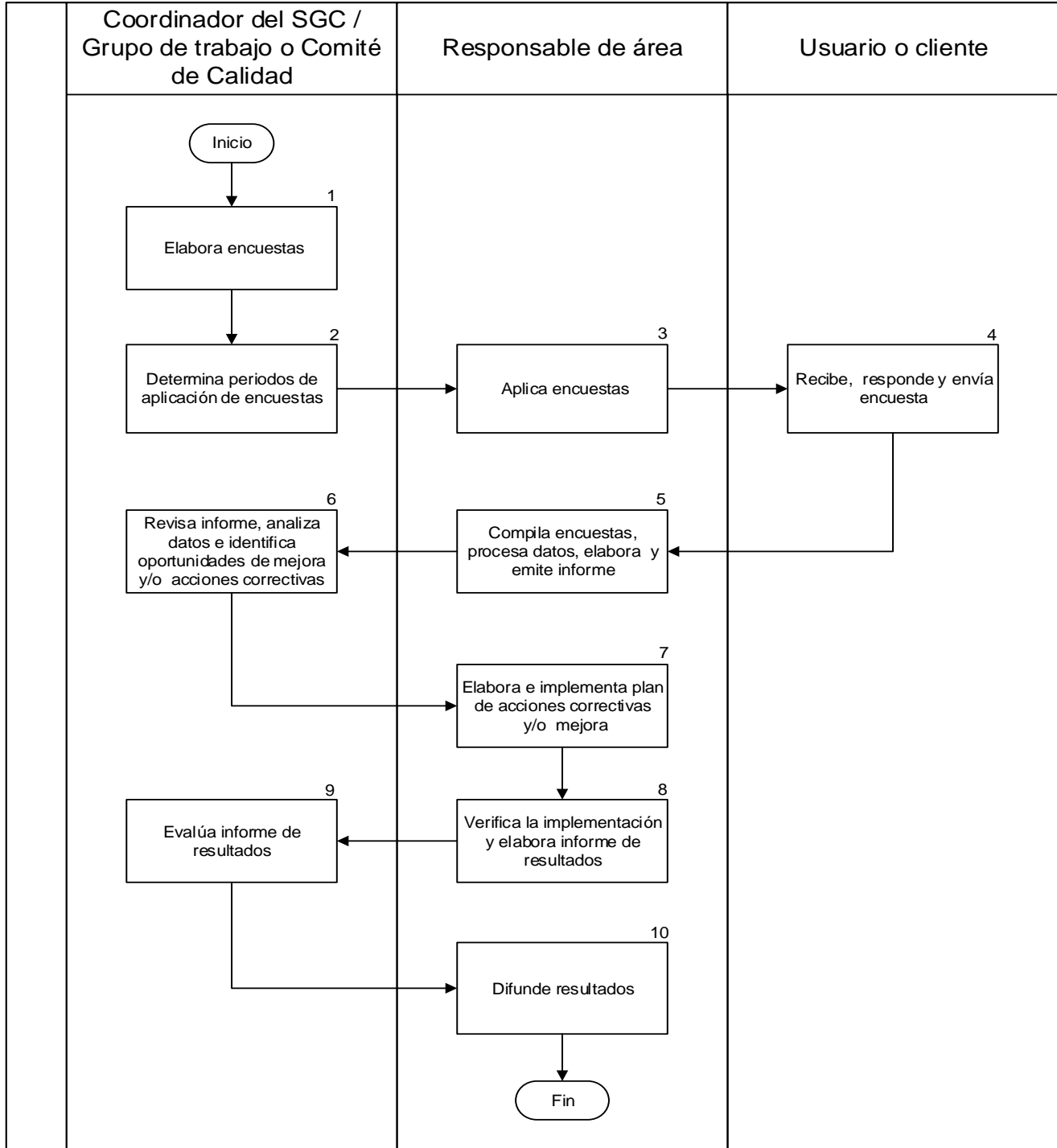
- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas del CREN.

## 3.0 Políticas operación

- 3.1 El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y en su caso el comité de calidad son los responsables de programar y promover la realización de auditorías para la evaluación del servicio brindado y/o producto entregado a los usuarios o clientes.
- 3.2 El Coordinador del SGC y en su caso el comité de calidad son los responsables de revisar y evaluar los resultados de las auditorías y verificar la aplicación de cambios y mejoras que se deriven de dicha evaluación.
- 3.3 La herramienta a utilizar es la aplicación de encuestas a los usuarios, llevadas a cabo por el medio más adecuado disponible tales como: visitas, Internet, teléfono, postal, etc.
- 3.4 El universo de usuarios a encuestar será definido por los responsables de área.
- 3.5 El mínimo de encuestas a procesar será el resultado de la raíz cuadrada del universo de usuarios o el valor que se obtenga en las tablas de muestreo de la norma NMX-Z-12-2-1987.
- 3.5 Las encuestas de servicios se aplicarán cuando menos una vez al año para todos los procesos declarados en el alcance del sistema del CREN.
- 3.6 La aplicación de la metodología para realizar auditorías de servicio dependerá de su practicidad en el servicio a evaluar, la presente metodología es únicamente una propuesta de aplicación.



**4.0 Diagrama de proceso**





**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-007


**Nombre del Documento:**  
**Procedimiento de Gestión Para Evaluar la Satisfacción del Cliente**

Rev. 3

Página 3 de 5

## 5.0 Descripción del procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1.0 Elabora encuestas.	1.1 Se elabora la encuesta con base en los productos y/o servicios que genera o brinda el CREN. 1.2 La encuesta deberá incluir la evaluación del desempeño del CREN con relación al producto y/o servicio y la importancia que tiene para el cliente o usuario considerando la Metodología Para Realizar Auditorías de Servicio (CREN-CAL-PG-007-01) 1.3 La encuesta podrá ser simple, elaborándose por cada producto y/o servicio generado por el (los) proceso (s) o múltiple cubriendo varios o todos productos y/o servicios. Encuesta de servicio. (CREN-CAL – PG-007-02), Encuesta de clima organizacional (CREN – CAL-PG-007-03)  <b>Nota. La encuesta deberá elaborarse con preguntas cerradas y cinco opciones para calificación del desempeño y otras cinco con la misma escala para la importancia (Anexo 9.1). Podrá incluirse un apartado para comentarios y/o sugerencias.</b>	Coordinador del SGC / Grupo de trabajo o Comité de Calidad
2.0 Determina periodos de aplicación de encuestas.	2.1 Se establece el periodo de aplicación de encuestas. 2.2 Se programa (n) la (s) auditoria (s) de servicio conforme a un plan de aplicación de encuesta de servicio. (CREN-CAL-PG-007- 04)	Coordinador del SGC / Grupo de trabajo o Comité de Calidad
3.0 Aplica encuesta	3.1 Aplica encuestas con base al universo de usuarios del proceso o procesos a evaluar. 3.2 Envía encuestas por cualquier medio establecido por el CREN (Mensajería, correo electrónico, fax, etc.) o solicita el llenado de la encuesta contra la entrega del servicio solicitado o producto entregado. 3.3 En caso de envío, establece tiempo para la recepción de la respuesta a las encuestas. 3.4 Mantiene comunicación con el cliente o usuario con el fin de obtener respuesta de la encuesta.	Responsable del área
4.0 Recepción, respuesta y remisión de encuestas.	4.1 Recibe encuesta por el medio establecido por el CREN (Mensajería, correo electrónico, fax, etc.) 4.2 Responde las preguntas por medio de la calificación del desempeño y de la importancia. 4.3 Remite la encuesta al responsable del área, oficina o departamento.	Usuario o cliente
5.0 Compilación, procesamiento de encuestas, elaboración y emisión de informe.	5.1 Compila y procesa las encuestas de acuerdo al mínimo establecido estadísticamente. 5.2 Aplica metodología para auditorias de servicio (Anexo 9.1) 5.3 Elabora y emite informe de resultados. (CREN-CAL–PG-007-05)	Área responsable
6.0 Revisión de informe e identificación de oportunidades de mejora y/o acciones correctivas	6.1 Se revisan los resultados contenidos en el informe. 6.2 Identifica oportunidades de mejora y/o aplica acciones correctivas. 6.3 Aplica acciones correctivas. 6.4 Documenta el resultado de la revisión, elabora y envía informe de evaluación al responsable del área que genera el producto y/o servicio	Coordinador del SGC / Grupo de trabajo o Comité de Calidad
7.0 Elaboración e implementación del	7.1 Elabora el plan de mejora y/o de acciones correctivas determinando las acciones a realizar como respuesta a los	Responsable del área

	<b>CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL</b> <b>“PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO”</b>	<b>Código:</b> CREN-CAL-PG-007
	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Procedimiento de Gestión Para Evaluar la Satisfacción del Cliente</b>	Rev. 3
		Página 4 de 5

plan de mejora y/o de acciones correctivas	resultados obtenidos y se realiza la programación del plan considerando a los responsables de la ejecución. 7.2 Implementa el plan de mejora y/o la aplicación de acciones correctivas (procedimiento CREN-CAL-PG-005)	
8.0 Informe de resultados	8.1 Verifica la implementación de la mejora y/o la efectividad de las acciones correctivas. 8.2 Elabora informe de resultados	Área responsable
9.0 Evaluación del informe de resultados	9.1 Evalúa los resultados y autoriza la difusión	Coordinador del SGC / Grupo de trabajo o Comité de Calidad
10.0 Difusión de los resultados	10.1 Difunde los resultados en el CREN por los medios adecuados (correo electrónico, comunicación interna en papel, pizarrones, etc.)	Área responsable

**Fin de procedimiento**

## 6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplica)
Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos.	N/A
Norma ISO 9000:2015 / NMX-CC-9000-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.	N/A
Manual de gestión de la calidad	CREN-CAL-MC-001
Procedimiento de gestión para acciones correctivas	CREN-CAL-PG-005
Procedimiento de gestión para auditorías internas de calidad	CREN-CAL-PG-006

## 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Encuesta de servicio	3 años	Responsable del área	CREN-CAL-PG-007-02
Encuesta de clima organizacional	3 años	Coordinador del SGC	CREN-CAL-PG-007-03
Plan de aplicación de encuesta de servicio	3 años	Responsable del área	CREN-CAL-PG-007-04
Informe de resultados de las encuestas de satisfacción	3 años	Responsable de área	CREN-CAL-PG-007-05
Reporte de resultados de encuestas.	3 años	Responsable del área	N/A

## 8.0 Glosario

8.1 N/A

## 9.0 Anexos

9.1 Metodología para auditorías de servicio. (CREN-CAL-PG-007-01)



**CENTRO REGIONAL DE EDUCACIÓN NORMAL  
"PROFRA. AMINA MADERA LAUTERIO"**

**Código:**  
CREN-CAL-PG-007

**Nombre del Documento:**  
Procedimiento de Gestión Para Evaluar la Satisfacción del Cliente

Rev. 3




Página 5 de 5

- 9.2 Encuesta de servicio. (CREN-CAL – PG-007-02)
- 9.3 Encuesta de clima organizacional (CREN – CAL-PG-007-03)
- 9.4 Plan de aplicación de encuesta de servicio. (CREN-CAL-PG-007- 04)
- 9.5 Informe de resultados de las encuestas de satisfacción (CREN-CAL-PG-007- 05)
- 9.6 Reporte del resultado de encuestas (N/A).

**10.0 Cambios de esta versión**

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
3	27 de Abril de 2018	Se modifica procedimiento de manera general.
2	5 de septiembre de 2016	Se agregó en el punto 1.2 el código a la encuesta de servicio. (CREN-CAL – PG-007-02). Se agregó en el punto 1.3 el código a la encuesta de clima organizacional. (CREN – CAL-PG-007-03). En el punto 2.2 se agregó plan de aplicación de encuesta de servicio. (CREN-CAL-PG-007- 04). En el punto 5.3 se agregó: Elabora y emite informe de resultados. (CREN- CAL –PG-007-05).

**CONTROL DE EMISIÓN**

	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Cristina Herrera Tovar	Alberto Salinas Pérez	Alberto Salinas Pérez
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	26 de Abril de 2018	27 de Abril de 2018	27 de Abril de 2018