

Código: CREN-CAL-PG-007

Nombre del Documento:

Procedimiento de gestión para evaluar la satisfacción del cliente

Rev. 4 Página 1 de 6

1.0 Propósito

1.1 Establecer las directrices para la realización de las auditorias 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 La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y los responsables de procesos 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 La Coordinación del SGC y en su caso la Dirección del CREN son los responsables de revisar y evaluar los resultados de las auditorias 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 se podrá calcular conforme a los descrito en el anexo 9.7 de este procedimiento.
- 3.6 Las encuestas de servicios se aplicarán al finalizar el semestre para todos los procesos declarados en el alcance del sistema del CREN.
- 3.7 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.



Código:

CREN-CAL-PG-007

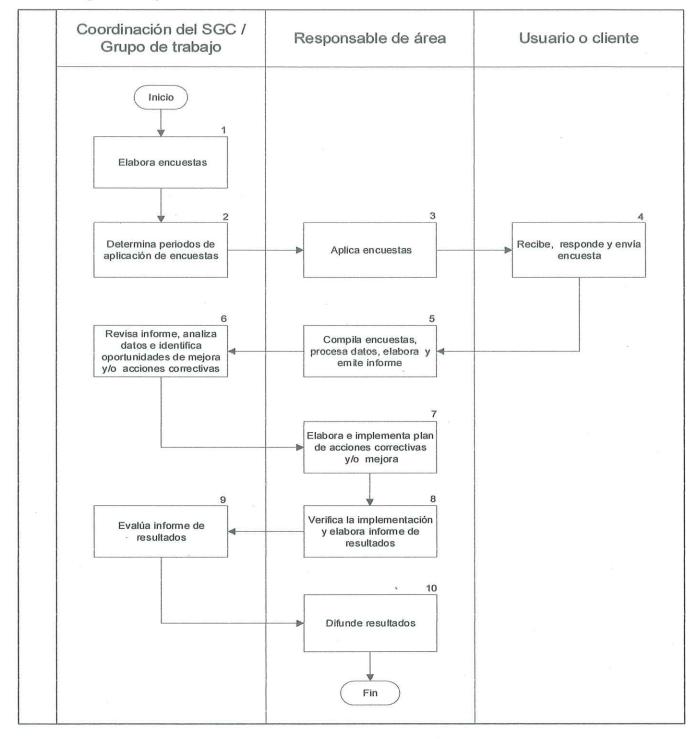
Nombre del Documento:

Rev. 4

Procedimiento de gestión para evaluar la satisfacción del cliente

Página 2 de 6

4.0 Diagrama de proceso





Código:

CREN-CAL-PG-007

Nombre del Documento:

Rev. 4

Procedimiento de gestión para evaluar la satisfacción del cliente

Página 3 de 6

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	Coordinación del SGC / Grupo
1.0 Liabora Criodestas.	servicios que genera o brinda el CREN.	de trabajo
Γ	1.2 La encuesta deberá incluir la evaluación del desempeño del	de trabajo
	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)	
9	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	9
	clima organizacional (CREN-CAL-PG-007-03).	17
	Nota. La encuesta deberá elaborarse con preguntas cerradas	P.
	y cinco opciones para calificación del desempeño y otras	
	cinco con la misma escala para la importancia (Anexo 9.1).	11
*	Podrá incluirse un apartado para comentarios y/o	
	sugerencias.	
2.0 Determina periodos	2.1 Se establece el periodo de aplicación de encuestas.	Coordinación del SGC / Grupo
de aplicación de	2.2 Se programa (n) la (s) auditoria (s) de servicio conforme a un	de trabajo
encuestas.	plan de aplicación de encuesta de servicio. (CREN-CAL-PG-007-	
	04).	
3.0 Aplica encuesta.	3.1 Aplica encuestas con base al universo de usuarios del	Responsable del área
,	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	
2	respuesta a las encuestas.	
ē	3.4 Mantiene comunicación con el cliente o usuario con el fin de	
y.	obtener respuesta de la encuesta.	
4.0 Recibe, responde y	4.1 Recibe encuesta por el medio establecido por el CREN	Usuario o cliente
envía encuestas.	(Mensajería, correo electrónico, fax, etc.).	Sought O Online
Chivia Choucstas.	4.2 Responde las preguntas por medio de la calificación del	
24	desempeño y de la importancia.	
	desempeno y de la importantia.	



Código:

CREN-CAL-PG-007

Nombre del Documento:

Procedimiento de gestión para evaluar la satisfacción del cliente

Rev. 4 Página 4 de 6

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable	
	4.3 Remite la encuesta al responsable del área, oficina o departamento.		
5.0 Compila encuestas,	5.1 Compila y procesa las encuestas de acuerdo al mínimo	Área responsable	
procesa datos, elabora	establecido estadísticamente.		
y emite informe.	5.2 Aplica metodología para auditorias de servicio (Anexo 9.1)		
	5.3 Elabora y emite informe de resultados. (CREN-CAL-PG-007-		
	05).		
6.0 Revisa informe,	6.1 Se revisan los resultados contenidos en el informe.	Coordinación del SGC / Grupo	
analiza datos e	6.2 Identifica oportunidades de mejora y/o acciones correctivas.	de trabajo	
identifica oportunidades	6.4 Documenta el resultado de la revisión, elabora y envía		
de mejora y/o acciones	informe de evaluación al responsable del área que genera		
correctivas.	el producto y/o servicio.		
7.0 Elabora e	7.1 Elabora el plan de mejora y/o de acciones correctivas	Responsable del área	
implementa plan de	determinando las acciones a realizar como respuesta a los		
acciones correctivas	resultados obtenidos y se realiza la programación del plan		
y/o mejora.	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 Verifica la	8.1 Verifica la implementación de la mejora y/o la efectividad de	Área responsable	
implementación y	las acciones correctivas.		
elabora Informe de	8.2 Elabora informe de resultados.		
resultados.			
9.0 Evalúa informe de	9.1 Evalúa los resultados y autoriza la difusión.	Coordinación del SGC / Grupo	
resultados.		de trabajo	
10.0 Difunde	10.1 Difunde los resultados en el CREN por los medios	Área responsable	
resultados.	adecuados (correo electrónico, comunicación interna en		
	papel, pizarrones, etc.).	9	
	Fin de procedimiento		

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplica)	
Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015.	N/A	
Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos.		
Norma ISO 9000:2015 / NMX-CC-9000-IMNC-2015.	B.I.A.	
Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.	N/A	



Código:

CREN-CAL-PG-007

Nombre dei Documento:

Rev. 4

Procedimiento de gestión para evaluar la satisfacción del cliente

Página 5 de 6

Documentos	Código (cuando aplica)	
Manual 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

- Metodología para auditorias de servicio (CREN-CAL-PG-007-01).
- 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).
- 9.7 Método para calcular el tamaño de la muestra (CREN-CAL-PG-007-06).

10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio	
4	23 de mayo de 2024	Se modifica procedimiento de manera general.Se agrega el anexo 9.7.	



Código: CREN-CAL-PG-007

Nombre del Documento:

Procedimiento de gestión para evaluar la satisfacción del cliente

Rev. 4 Página 6 de 6

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). 	

	С	ONTROL DE EMISIÓN	
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre Elva Liliana Rodríguez García		Vicente Quezada Flores	Vicente Quezada Flores
Firma	eliuu	Closed.	Closer.
Fecha	22 de mayo de 2024	23 de mayo de 2024	23 de mayo de 2024