



Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

**Instrucción de Trabajo:
Método de Encuesta de
Satisfacción del Cliente
Código: I-AC-002-ESC
Revisión: 2
Fecha: 04/01/2010**

Elaboró: Lic. José Alberto Ventura Avalos Consultoría en Gestión y Desarrollo	Revisó: Ing. H. René Natal Aponte Director General	Aprobó: Ing. H. René Natal Aponte Director General
---	--	--



Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

OBJETIVO:

Esta Instrucción de Trabajo tiene como objetivo, el establecer el método a través del cual DICOMSE pueda obtener la percepción de la satisfacción del cliente, en relación al cumplimiento de los requisitos establecidos en la revisión del contrato, con la finalidad de establecer las acciones correctivas o preventivas cuando así aplique.

ALCANCE:

La Instrucción de Trabajo y su metodología propuesta aplican a todos los clientes con quienes DICOMSE se compromete a brindarles un servicio.

REFERENCIAS:

NMX-CC-9000-IMNC-2005 Sistemas de gestión de la calidad.- Fundamentos y Vocabulario.
NMX-CC-9001-IMNC-2008 Sistemas de gestión de la calidad.- Requisitos.
M-DCM-001-MAC.- Manual de Gestión de la Calidad de DICOMSE.

DEFINICIONES:

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

DICOMSE: Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas, S.A. de C.V.

Cliente: organización o persona que recibe un servicio.

Organización: conjuntos de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

DESARROLLO:

SECCION: CLIENTE ACTIVO

PUESTO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
Coordinador de Gestión de Calidad	1. Solicita al área de comercialización la lista de los clientes correspondientes al semestre a evaluar	Lista de Clientes

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

Coordinador de Gestión de Calidad	2. Escoge al azar el 50% de los clientes para realizar la entrevista.	Lista de Clientes
Coordinador de Gestión de Calidad	1. Realiza la entrevista con el cuestionario, “encuesta de satisfacción a clientes “ código: f-ac-005-mec sección: cliente activo anotando las observaciones que indiquen los clientes	Encuesta de Satisfacción de Clientes
Coordinador de Gestión de Calidad	2. SI EXISTE UNA QUEJA: Informa al Gerente de Comercialización	Queja
Gerente de Comercialización	3. El gerente de comercialización recibe la información de la queja y atiende forma inmediata	Queja
Gerente de Comercialización	4. Entrega el original de los resultados de la encuesta al director general para su archivo como registro de calidad.	
Coordinador de Gestión de Calidad	5. SI NO EXISTE NINGUNA QUEJA: Una vez terminada las entrevistas, realiza el análisis estadístico como lo indica el anexo 1 de este procedimiento	
Coordinador de Gestión de Calidad	6. Realiza el análisis e imprime el reporte y entrega a gerente de comercialización.	
Coordinador de Gestión de Calidad	7. El gerente de comercialización analiza los resultados toma acciones cuando sea necesario presenta información en la revisión por la dirección	
Coordinador de Gestión de Calidad	8. Entrega el original de los resultados de la encuesta al director general para su archivo como registro de calidad.	

Nota 1: Los resultados de la encuesta se presentarán en la revisión por la dirección cada tres meses.

Nota 2: Se toma el criterio de aceptable la satisfacción del cliente cuando el promedio general del semestre sea de 85% BUENO

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

SECCION: CLIENTE PASIVO

Responsable de Aseguramiento de Calidad	1. Solicita al área de comercialización la lista de los clientes pasivos de la empresa.	
Responsable de Aseguramiento de Calidad	2. Escoge al azar el 75% de los clientes para realizar la encuesta.	
Responsable de Aseguramiento de Calidad	3. Realiza la encuestas según el cuestionario, "encuesta de satisfacción a clientes " código: f-ac-005-mec sección: cliente pasivo anotando las observaciones que indiquen los clientes	
Responsable de Aseguramiento de Calidad	4. SI SE REQUIERE VISITAR AL CLIENTE: Informa al gerente de comercialización	
Gerente de Comercialización	5. El gerente de comercialización solicita al ejecutivo de ventas visite al cliente para ofrecer nuestro servicio	
Gerente de Comercialización	6. SI EXISTEN QUEJAS DE PARTE DEL CLIENTE: Informa al gerente de comercialización	
Gerente de Comercialización	7. El gerente de comercialización recibe la información de la queja y atiende forma inmediata	
Gerente de Comercialización	8. Una vez terminada las entrevistas, realiza el análisis estadístico como lo indica el anexo 2 de este procedimiento	
Gerente de Comercialización	9. Imprime el reporte y entrega a gerente de comercialización.	
Gerente de Comercialización	10. El gerente de comercialización revisa y genera sus acciones a tomar de ser necesario	

Diseño, Construcción y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas

Gerente de Comercialización	11. Entrega los resultados de la encuesta y acciones a tomar al director general en la revisión por la dirección para registro de calidad	
Gerente de Comercialización	12. Finaliza.	

Nota: una vez que se visitó el cliente, se le realiza la encuesta de cliente activo para evaluar el servicio.