



Procedimiento

Satisfacción del Cliente

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-MC-07	<u>04</u>	<u>Enero/16/17</u>	1 de 6

Registro de Revisiones

Número de Revisión	Razón y Contenido del Cambio	Aprobado por:	Fecha de Revisión
<u>04</u>	<u>Cambio Presidente</u>	<u>Lic. Horacio Ortíz Renán</u>	<u>16/01/17</u>

Elaborado por:

C.P. Marissa Tovar Velázquez

Puesto:

Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo

Aprobado por:Lic. Horacio Ortíz Renán**Puesto:**

Presidente del Poder Judicial de Justicia



Procedimiento

Satisfacción del Cliente

Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-MC-07	04	Enero/16/17	2 de 6

1.0 OBJETIVO

Documentar y controlar el proceso por medio del cual se mide el grado de satisfacción del cliente, así como la implementación y coordinación de acciones encaminadas a incrementarla.

2.0 ALCANCE

Desde que se definen los mecanismos de evaluación, se realiza la medición de la satisfacción del cliente y se informa de los resultados de la medición de satisfacción al cliente a la Presidencia.

3.0 DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

3.1 Satisfacción del Cliente.- Percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido sus requisitos.

3.2 Requisito.- Necesidad u expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.3 Encuesta.- Preguntas cuidadosamente estructuradas, que normalmente incluyen instrucciones para su llenado, y espacio para registrar respuestas.

3.4 Encuestados: Es cualquier individuo que proporciona información que contribuya a los resultados de un estudio.

4.0 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD, RECURSOS Y AMBIENTE DE TRABAJO.

4.1 Responsabilidad y Autoridad

4.1.1 Presidente del Supremo Tribunal de Justicia.

Tendrá autoridad para autorizar las formas de medición de la satisfacción al cliente.

Sera responsable de:

- Analizar y apoyar las formas de medición de satisfacción al cliente.
- Estudiar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente.
- Ordenar la ejecución de acciones encaminadas a elevar el nivel de satisfacción del cliente.

4.1.2 Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo.

Tendrá autoridad para proponer y ejecutar las acciones de medición de la satisfacción del cliente.

Será responsable de:

- Buscar formas de medición de satisfacción al cliente.
- Proponer al Presidente las formas de medición de satisfacción al cliente.
- Vigilar que se observen las mejores prácticas al momento de medir la satisfacción del cliente.
- Ejecutar encuestas electrónicas de medición de satisfacción del cliente.
- Ejecutar encuestas personales de medición de satisfacción del cliente.
- Graficar los resultados de los ejercicios de medición de la satisfacción al cliente.
- Presentar los resultados de satisfacción del cliente al Presidente.
- Las demás que la autoridad superior ordene, de acuerdo al ámbito de competencia.

4.1.3 Auxiliar Administrativo.

No tendrá autoridad.

	Procedimiento		
	Satisfacción del Cliente		
Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-MC-07	<u>04</u>	<u>Enero/16/17</u>	3 de 6

Será responsable de:

- De Auxiliar en la ejecución de entrevistas de satisfacción al cliente,
- Apoyar para graficar los resultados obtenidos en los ejercicios de medición de satisfacción al cliente, Entregar las gráficas de medición de satisfacción al cliente al Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo
- Las demás actividades que la autoridad superior designe, de acuerdo al ámbito de competencia.

4.2 Recursos

4.2.1 Humanos

Presidente del Supremo Tribunal de Justicia, Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, Auxiliar Administrativo, Clientes.

4.2.2 Materiales

Computadora, eQDZ Pro, Papel, Escritorio, Archivero y Material de Apoyo, tabla, sistema electrónico de Almacén, Teléfono, etc.

4.3 Ambiente de Trabajo

Condiciones Generales de Oficina.

5.0 DESARROLLO.

5.1 Planeación de Encuestas.

El Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, en conjunto con el Presidente del Supremo Tribunal de Justicia, definirán las fechas para realizar los ejercicios de medición de satisfacción al cliente, las cuales se harán mediante Encuesta Electrónica y Personal; el número de aplicación de las mismas y el tiempo de duración para su aplicación.

5.2 Propuesta de Formatos.

Una vez que fueron definidos, el Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, se dará a la tarea de conjuntar una serie de reactivos para armar un borrador tanto de Encuesta Electrónica, como de Encuesta Personal, debiendo cada uno contener mínimo diez y máximo quince reactivos y cada reactivo deberá ofrecer cinco opciones de respuesta, hecho esto lo presentará al Presidente del Supremo Tribunal de Justicia, quien lo analizará y de encontrar irregularidades marcará las correcciones, y lo regresará al Coordinador quien las ejecutará.

5.3 Preparación de Encuestas.

Una semana antes de la aplicación de la Encuesta Electrónica, el Coordinador le indicará al Auxiliar Administrativo se traslade a la Dirección de Informática a efecto de solicitarle al Director que inserte en la pagina oficial del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, <http://www.pjetam.gob.mx/>, un apartado que lleve como título “Encuesta de Satisfacción al Cliente”, en el cual se publicará el formato de Encuesta Electrónica, dicho apartado deberá enlazarse al sistema de Control Documental

	Procedimiento		
	Satisfacción del Cliente		
Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-MC-07	<u>04</u>	<u>Enero/16/17</u>	4 de 6

eQDZ Pro, a efecto que al momento de accesar el cliente a la Encuesta en la página del Poder Judicial y conteste dicha encuesta, los resultados de esta se envíen al mencionado sistema eQDZ Pro, para que esté en la posibilidad de acumular los registros de las encuestas. Por último se le indicará al Director de Informática los días que deberá estar habilitado el apartado de “*Encuesta de Satisfacción al Cliente*”.

Por otra parte si la encuesta fuera personal, una semana antes de la fecha de realización el Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo, le indicará al Auxiliar Administrativo fotocopiar el número necesario del formato de Encuesta Personal, que se deberá aplicar al cliente, a efecto que llegada la fecha para ello, se traslade al lugar que se haya fijado para su realización y la aplique al número de clientes que se le indiquen.

5.4 Elaboración de Encuestas.

Ya con los registros de Encuestas listas para su aplicación y llegada la fecha, por lo que hace a la electrónica, el Director de Informática habilitará por el lapso de tiempo que se le indicare, el apartado de “*Encuesta de Satisfacción del Cliente*”, en la página del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, y conforme el Cliente vaya accedando a ella y contestándola, se irán acumulando en el eQDZ Pro.

Una vez que terminara el tiempo que fue señalado para la habilitación del apartado de la “*Encuesta de Satisfacción del Cliente*”, el Director de Informática procederá a cerrar dicho apartado.

Si se tratase de encuesta personal, llegada la fecha el Auxiliar Administrativo se trasladará al lugar indicado para su realización, ubicándose afuera de la misma, procediendo a preguntarle a los Clientes (Litigantes, Justiciables, etc), que fueran saliendo, si gustaran contestar la encuesta, de aceptar se la entregará en una tabla de diligencias, y esperará a que la conteste, esto lo hará en cuantas ocasiones se le haya indicado, hecho lo anterior, se trasladará a la Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo.

5.6 Concentración de Resultados.

El Auxiliar Administrativo concentrará en la **Tabla de Resultados F-PMC07-03**, los resultados obtenidos tanto en la Encuesta Electrónica como en la Personal, y los transmitirá por medio de gráficas de pastel y de barras a efecto de su mejor entendimiento, documentos que entregará al Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo.

5.7 Informe de Resultados.

El Coordinador por medio de un Oficio remitirá el **Informe de Resultados F-PMC07-04**, de las encuestas aplicadas al Presidente del Supremo Tribunal de Justicia, conjuntamente con las gráficas de barras y de pastel que se le hubieran hecho a los mismos.

5.8 Acciones de Seguimiento.

Una vez que el Presidente del Supremo Tribunal de Justicia, analizó los resultados obtenidos en la medición de la Satisfacción del Cliente, ordenará las acciones que considere necesarias para

	Procedimiento		
	Satisfacción del Cliente		
Código	Revisión	Fecha de última revisión	Página
P-MC-07	<u>04</u>	<u>Enero/16/17</u>	5 de 6

aumentar el grado de Satisfacción del Cliente, acciones que se deberán ejecutar según lo descrito en los procedimientos de Acciones Correctivas (P-MC-04) y Acciones Preventivas (P-MC-02).

6.0 MONITOREO, MEDICION, ANALISIS Y REFERENCIAS.

6.1 Monitoreo.

El monitoreo lo realizara el Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo supervisando todo el proceso de medición de la satisfacción del cliente.

6.2 Medición.

El resultado de la encuesta de medición de satisfacción del cliente, no deberá ser menor del sesenta por ciento del total de puntos posibles a obtener, es decir, si se hicieran diez encuestas personales, de quince preguntas cada una y la calificación máxima a obtener en cada una es de diez, el máximo de puntos a obtener seria de ciento cincuenta, en esa supuesta encuesta no se podrán obtener menos de 90 puntos.

6.3 Análisis.

El análisis se realizara tomando en cuenta los conceptos incluidos en la siguiente tabla y atendiendo lo descrito en el procedimiento **Análisis de Datos (P-MC-01)**.

Fuente de Información	Concepto	Método de Análisis	Frecuencia	Técnica Estadística Aplicable	Responsable	Registro	Aplicación
Tabla de resultados	No menos del 60% del máximo de puntos posibles a conseguir en la totalidad de las encuestas personales realizadas	Grafica de barras	semestral	Grafica de tendencia, a partir de la segunda medición	Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo	F-MC07-02	Aumentar la satisfacción del cliente externo

6.4 Referencias.

6.4.1 Norma ISO 9001:2008

6.4.2 Elaboración y Control de Documentos (P-CD-01)

6.4.3 Análisis de Datos (P-MC.01)

6.4.4 Acciones Correctivas (P-MC-04)

6.4.5 Acciones Preventivas (P-MC-02)

7.0 Anexos.

N/A

8.0 Registros.

Código	Tipo de Registro Documento	Descripción	Responsable de Elaboración	Responsable de Resguardo	Lugar de Retención	Tiempo de Retención
--------	----------------------------	-------------	----------------------------	--------------------------	--------------------	---------------------



Procedimiento

Satisfacción del Cliente

Código

P-MC-07

Revisión

04

Fecha de última revisión

Enero/16/17

Página

6 de 6

F-MC07-03	Papel	Tabla de Resultados	Auxiliar Administrativo	Coordinador de Planeación y Desarrollo Administrativo	Coordinación de Planeación y Desarrollo Administrativo	2 años
F-MC07-04	Papel	Informe de Resultados	Auxiliar Administrativo	Presidente	Presidencia	2 años