

No. Control: PP DPA SEI 02

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

CONTROL DE FIRMAS

Elaboración:

Lic. Marcelino Salgado Torres
Jefe de Departamento de Evaluación de Programas / Coordinador del SGC

Revisión:

Ing. Jorge Zárate Cruz
Subdirector de Evaluación Institucional / Representante de la Alta Dirección

Aprobación:

C.P. Alfonso Mondragón García
Director de Planeación, Administración y Evaluación.

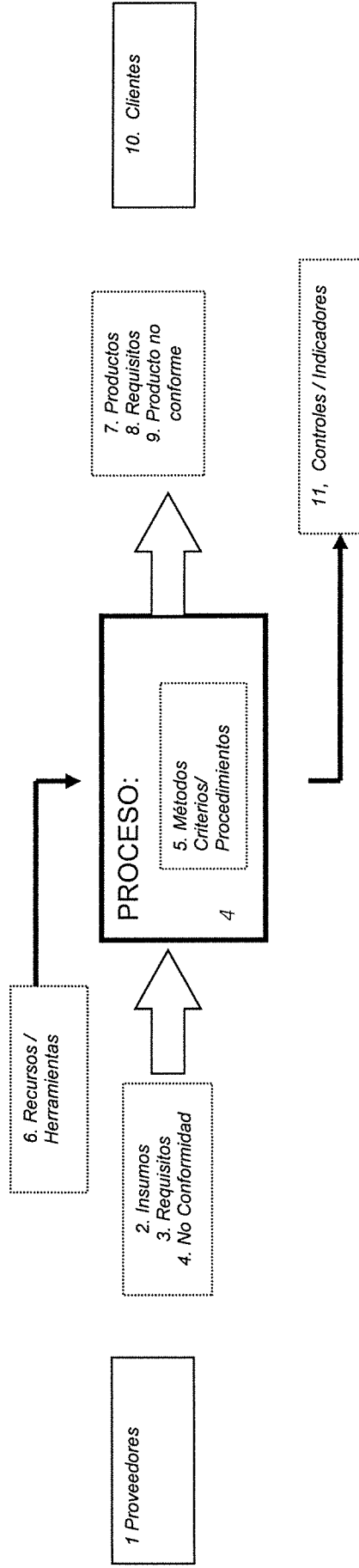
No. Control: PP DPA SEI 02

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

1. DIAGRAMA GLOBAL DEL PROCESO:



2. DEFINICIÓN DEL PROCESO:

Proceso:	Medición de la Satisfacción del Cliente.
Subprocesos Operativos:	No aplica.
Dueño (responsable) del Proceso:	Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad Representante de la Alta Dirección
Subdirección/Área:	Subdirección de Evaluación Institucional/ Departamento de Evaluación de Programas
Participantes/Áreas:	Dueños de Procesos del SGC.
Objetivo del Proceso:	Asegurar que se mida la percepción de la satisfacción del cliente con el fin de tomar acciones de mejora.
Requisitos ISO 9001 relacionados:	4.2, 8.2, 8.4, 8.5

No. Control: PP DPA SEI 02

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

CARACTERÍSTICAS DEL SUBPROCESO Ó PROCESO

1. Proveedor	2. Insumos	3. Requisitos	4. No conformidades	5. Métodos / Criterios / Procedimientos	6. Recursos/ Herramientas	7. Productos	8. Requisitos	9. Producto no conforme	10. Clientes
Dueños de Proceso	Informes de Resultados de la Satisfacción del cliente y Reportes de Acciones Correctivas y preventivas relacionados con las encuestas de satisfacción aplicadas.	15 días hábiles de terminado el trimestre. Indicando: el cliente encuestado y el % de satisfacción para los IEE y Delegaciones. 15 días hábiles terminado el año para los educandos	Si no se entrega completo dentro del plazo indicado	Integrar los informes de las diferentes áreas	Computadora, internet, personal, papel	Resultados de satisfacción de clientes por área.	Completo 30 días hábiles terminado el trimestre para los IEE y Delegaciones. 30 días hábiles terminado el año para los educandos. Incluye: el cliente encuestado, el % de satisfacción	Si no está el consolidado completo en los tiempos definidos.	Representante de la Alta Dirección, Directores de Área, Subdirectores
Coordinador del SGC	Resultados de satisfacción de clientes	Completos	En caso que no estén completos	Revisar y analizar los resultados presentados e identificar la necesidad de iniciar reportes de acciones correctivas y preventivas	Computadora, internet, personal, papel	Recomendación de iniciar los reportes de Acciones Correctivas - Preventivas, necesarios	Oficio solicitando acciones correctivas o preventivas dentro de los 30 días hábiles, terminado el trimestre.	Si no se entrega oficio solicitando acciones correctivas o preventivas	Dueños de los Procesos

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO
NACIONAL PARA
LA EDUCACIÓN
DE LOS ADULTOS

PLAN DE CALIDAD MEDICIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

No. Control: PP DPA SEI 02

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

Dueños de Proceso	Resultados de los Registros de Hallazgos de acciones correctivas o preventivas	Indicando los planes de acción	Si no se indican los planes de acciones	Revisar y analizar las no conformidades reales o potenciales e iniciar reportes de acciones correctivas o preventivas. Cerrar las no conformidades conforme al procedimiento PR DPA SEI 05 o PR DPA SEI 06 y retroalimentar a la Coordinación del SGC.	Computadora, internet, personal, papel	Acciones correctivas y preventivas cerradas	Cerrar las acciones correctivas o preventivas sin demora	Si no se han cerrado las acciones correctivas o preventivas sin demora injustificada	Coordinación del SGC
Dueños de Proceso	Reportes de Acciones Correctivas - Preventivas	Cerrados en los plazos establecidos en cada plan de acción	Acciones abiertas después de concluido el plazo establecido.	Dar seguimiento al cierre de las acciones correctivas o preventivas	Computadora, internet, personal, papel	Reporte de "Control de Acciones Correctivas y Preventivas" RE DPA SEI 07	Actualizar el "Control de Acciones Correctivas y Preventivas" cada 3 meses	Si no está actualizado el "Control de Acciones Correctivas y Preventivas"	Representante de la Alta Dirección, Directores
Coordinación del SGC	Reporte de "Control de Acciones Correctivas y Preventivas" RE DPA SEI 07	Reporte actualizado de "Control de Acciones Correctivas y Preventivas" RE DPA SEI 07	Reporte no actualizado de "Control de Acciones Correctivas y Preventivas" RE DPA SEI 07	Dar seguimiento al cierre de las acciones correctivas o preventivas abiertas	Computadora, internet, personal, papel y Registros de hallazgos	Reporte de seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas	Reporte actualizado de seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas	Reporte no actualizado de seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas	Representante de la Alta Dirección, Directores



No. Control: PP DPA SEI 02

Revisión: 04

Fecha entrada en vigor:
29 de septiembre de 2015

Dirección de Planeación,
Administración y Evaluación

11. Indicadores de Proceso.

NOMBRE	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADES	META
N/A	N/A	N/A	N/A