

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Conocer la percepción de la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que les proporciona ODAPAS mediante encuestas aplicadas.		El alcance de este procedimiento aplica a la realización de encuestas de satisfacción del usuario.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
- Usuarios del SGC	- Encuestas de satisfacción	- Percepción de la Satisfacción del Cliente	- Usuarios - Organismo

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de Contraloría	<p>Aplica mensualmente (FOR-RXD-03-A) Encuestas de percepción de satisfacción del usuario a una muestra de 30 usuarios (10% aproximadamente de usuarios atendidos), directamente en las diversas oficinas de atención / cobro del Organismo.</p> <p>Aplica mensualmente (FOR-RXD-03-B) Encuestas de percepción de satisfacción a una muestra de 30 usuarios o 10% de usuarios que hayan solicitado trabajos de mantenimiento (atención de fugas, drenajes tapados y desazolves) vía telefónica o directamente (muestra del 10%..</p>
2	Contraloría	Elabora Informe estadístico trimestral con un análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas y entrega a Calidad.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA		REGISTROS DE CALIDAD	
Código	Título del documento	Código	Título del Documento
N/A	Norma ISO 9001:2008	FOR-RXD-03-B	Encuesta de percepción de satisfacción.
		FOR-RXD-03-A	Encuesta de percepción de satisfacción del usuario

TIPO DE PROCESO

Actividades de seguimiento del SGC



PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

TABLA DE REVISIONES

Punto de la Norma ISO 9001:2008	Código:	Revisión:	Fecha
5.2, 7.2.3 y 8.2.1	PRO-RXD-03	01	08/01/2016

AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Mauricio Morquecho Álvarez	Claudia Manzo