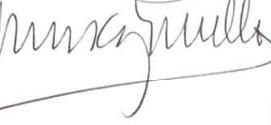


 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	1 de 10

**GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
PRO-025**

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORADO	Lic. Sindy Cardona	Coordinadora de Atención al Ciudadano	1. 
REVISADO	Licda. Ericka Hernández	1. Directora de DIGEDA	1. 
	Inga. Martha Paz	2. Coordinadora de la Unidad de Gestión de Calidad y Auditoría de Procesos	2. 
APROBADO	Licda. Miriam Castañeda	1. Viceministra de Educación Administrativa	1. 
	Inga. María del Carmen Aceña	2. Ministra de Educación	2. 

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	2 de 10

TABLA DE CONTENIDO

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Narrativa
- G. Producto No Conforme
- H. Instructivos
- I. Anexos

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	3 de 10

A. MODIFICACIONES SIN CAMBIOS DE VERSIÓN

Fecha	Cláusula	Descripción de la Modificación
03/09/2007		Se modifican los nombres de Unidades y Direcciones según acuerdo Gubernativo No. 377-2007.
03/09/2007		Se realiza cambio en la imagen institucional
27/11/2007	F.2.7	Se modificó el mecanismo de trasladar la retroalimentación de los resultados a los Directores de las dependencias, de las mediciones de la percepción de la satisfacción del cliente interno y externo. Así como la retroalimentación de los resultados al personal de las Unidades.
27/11/2007	F.4.2	Se modificó el mecanismo de trasladar resultados de encuestas de la medición de la percepción del cliente interno y externo al Comité de Calidad.
08/02/2008		Se realizó cambio en la imagen institucional
07/11/2008		Cambio de formato según ESP-001-001

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	4 de 10

B. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento tiene como fin establecer una metodología para medir el grado de percepción de la satisfacción del cliente interno y externo del Ministerio de Educación de Guatemala. Y así mejorar el servicio que es suministrado por parte del mismo.

También se incluye la metodología para la toma de decisiones que promueven la mejora continua en todo el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación de Guatemala.

C. ALCANCE

Desde la información generada por el usuario o persona al que se le presta el servicio hasta la acción que se genera del plan de acción.
Todo el Ministerio de Educación.

D. DEFINICIONES

1. **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
2. **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
3. **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.
4. **Encuestas:** Acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio, referentes a estados de opinión, nivel económico o cualquier otro aspecto de actividad humana.
5. **Teleform:** Software que permite administrar un centro de digitalización y captura masiva de formatos, cuestionarios, formularios, exámenes, encuestas o imágenes, limpiando y confirmando datos automáticamente, por medio de reglas de negocio y validaciones en bases de datos. Teleform aplica simultáneamente diferentes métodos de reconocimiento automático de datos, caracteres y lectura de código de barras, aumentando al máximo la confiabilidad de la información capturada.
6. **Link:** Enlace, hipervínculo. Conexión con otro documento Web por medio de la dirección URL. Segmento entre dos nodos sucesivos
7. **DINFO:** Dirección de Informática
8. **DISERSA:** Dirección de Servicios Administrativos
9. **DIDEFI:** Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	5 de 10

10. **FRECUENCIA:** Número de veces que tiene lugar un suceso.

E. REFERENCIAS

PRO-001 Control de Documentos y Registros
PRO-005 Acciones Correctivas y/o Preventivas
PRO-026 Atención a quejas, denuncias y solicitud de información
PRO-030 Comunicación Interna
PRO-036 Atención al Ciudadano
Norma ISO 9001 : 2000

F. NARRATIVA

GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

F.1. PLANIFICACIÓN

En este punto se establece el objetivo del proceso y pasos para alcanzar este objetivo.

Objetivo: Medir el grado de percepción de la satisfacción del cliente interno y externo del Ministerio de Educación de Guatemala, por medio del diseño y la aplicación de las encuestas.

Actividades que se realizan en la etapa de planificación:

- Definición de temas a evaluar
- Diseño de encuestas de percepción de acuerdo a grupo objetivo
 - Revisión de encuestas de satisfacción del cliente interno y externo por parte del Comité de Satisfacción
 - Aprobación del instrumento por parte del Comité de Satisfacción
 - Estimar la muestra y validar en Comité de Satisfacción del Cliente

Frecuencia: La frecuencia definida para aplicar las encuestas de percepción del cliente interno y externo es semestral.

F.1.1. Definición de temas y el grupo objetivo a evaluar

El Jefe de Atención al Ciudadano, define de acuerdo a su planificación, el grupo objetivo y temas a evaluar y desarrolla el contenido de la encuesta. Consultando al Director de Servicios Administrativos.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	6 de 10

F.1.2. Diseñar encuestas de percepción

El Departamento de Atención al Ciudadano, perteneciente a la Dirección de Servicios Administrativos, por medio del Jefe de Atención al Ciudadano, es responsable de la gerencia en cuanto a la medición de la satisfacción del cliente, por lo que debe definir el formato de las encuestas teniendo en cuenta el servicio que es prestado a los clientes internos y externos por parte del Ministerio de Educación en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Si se trata de evaluar el servicio de atención telefónica, se coordinará con el Coordinador (a) del Centro de Atención de Llamadas, para definir el instrumento a utilizarse.

F.1.3. Estimar la muestra

Después de haber definido el universo de clientes a quien va dirigida la encuesta, el Jefe de Atención al Ciudadano estima la muestra adecuada para la realización de la encuesta.

F.1.4. Autorización Director de Unidad

El Director (a) de DISERSA, da visto bueno al formato y muestra.

F.1.5. Entregar diseño de encuestas al Comité de Satisfacción del Cliente

El Jefe de Atención al Ciudadano, entrega el diseño de encuestas de percepción y estimación de la muestra al Comité de Satisfacción del Cliente, para luego ser validadas por este comité y continuar con el Proceso de Gestión de la Satisfacción del Cliente.

F.1.6. Revisar encuesta

El Comité de Satisfacción del Cliente debe llevar a cabo el proceso de revisión de la encuesta y si es el caso realizar observaciones o solicitar modificaciones.

F.1.7. ¿Requieren modificación?

Si alguna de las encuestas requiere modificaciones, éstas se deben solicitar al Jefe de Atención al Ciudadano de DISERSA y pasa actividad H.1.8, de lo contrario pasa a la actividad F.1.9.

F.1.8. Realizar modificaciones

El Jefe de Atención al Ciudadano, debe realizar las modificaciones a las encuestas que le sean solicitadas por el Comité de Satisfacción del Cliente y luego enviarlas al mismo para la validación correspondiente, continua H.1.9.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	7 de 10

F.1.9. Aprobar aplicación del instrumento

El Comité de Satisfacción del Cliente da el visto bueno para la aplicación del instrumento de encuesta presentado y se comunica dicha aprobación al departamento de Atención al Ciudadano.

F.2. HACER

En este punto se lleva a cabo el desarrollo de las encuestas de percepción al cliente.

F.2.1. Notificación de aplicación de encuestas

El responsable de Atención al Ciudadano entrega a la Dirección de DISERSA la encuesta con la aprobación del Comité de Satisfacción del Cliente, para autorización de la aplicación de la encuesta; esta la ratifica avalándola el Director (a) de DISERSA.

F.2.2. Entrega del instrumento aprobado

El Jefe de Atención al Ciudadano, entrega las encuestas aprobadas por el Comité de Satisfacción del Cliente al proveedor del servicio según grupo objetivo.

Grupos objetivos:

- a) cliente interno: Se entrega a la Unidad de Informática para el diseño electrónico en Teleform.
- b) cliente externo:
 - b.1. Atención personalizada: Se entrega formato y se acuerdan lineamientos con empresa subcontratada.
 - b.2 Atención telefónica: Se entrega formato a Coordinación de Centro de atención de llamadas para su debida administración.

F.2.3. Llevar a cabo la aplicación de las encuestas

Si se trata de una encuesta interna o externa, el Director (a) de DISERSA, se encargará de enviar notificación a los Directores de las dependencias que serán evaluadas, indicando el período de tiempo que llevará dicha administración solicitando el apoyo para girar instrucciones a sus subalternos, de responder.

Cuando es interna: El Jefe de Atención al Ciudadano, en coordinación con la persona responsable de la comunicación interna, perteneciente a la Dirección de Comunicación Social, como apoyo en una campaña de expectativa y refuerzo, se envía el formato de la encuesta a todos los clientes internos en forma electrónica a través de un link proporcionado por la DINFO, el cual incluye una invitación a participar a los clientes con tiempo de vigencia establecido.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	8 de 10

Quando es externa: El Jefe de Atención al Ciudadano coordina con la empresa externa subcontratada, la administración de la misma y recepción de reportes finales.

F.2.4. Obtener la información de los clientes y/o usuarios

Si es interna, el cliente al responder la encuesta, la envía a través del Sistema al servidor de la DIUD para su registro y seguimiento. Si es externa, responde a preguntas realizadas por empresa subcontrata de acuerdo a las preguntas definidas en el formato.

F.2.5. Tabular la información

Quando es interna, luego de haber obtenido la información, la DINFO realiza la recopilación e integración de las encuestas que recibió durante el período de aplicación. El Jefe de Atención al Ciudadano, tabula, gráfica y analiza resultados.

Quando es externa, el proveedor del servicio de la empresa subcontratada, tabula y gráfica los resultados.

F.2.6. Generar información

El Jefe de Atención al Ciudadano, analiza información y elabora plantilla de resultados, y envía resultados a la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.

F.2.7. Traslado de resultados

En Comité de Calidad se presentan los resultados a los Directores y Autoridades en primera instancia, después de aprobados por el Comité de Satisfacción.

Cada Director de las distintas dependencias traslada los resultados a su personal, y si es necesario desarrolla en conjunto un plan de acción para las áreas que necesiten refuerzo o cambios.

Si se trata de la evaluación de servicio telefónico, se obtienen los resultados, se analizan y trasladan al Coordinador (a) de Centro de Atención de Llamadas y Director (a) de DISERSA.

El Coordinador (a) de Atención de Llamadas, traslada los resultados a su personal y presenta al Jefe de Atención al Ciudadano, un informe del plan de acción, de ser procedente.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	9 de 10

F.3. VERIFICACIÓN.

El Jefe de Atención al Ciudadano, realiza la medición del proceso respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos del mismo. Se informa sobre los resultados de la medición. Luego la Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional -DIDEFI- le da seguimiento a estas mediciones.

F.3.1. Llenar plantillas de objetivos de calidad

El Jefe de Atención al Ciudadano, es el responsable de elaborar un reporte donde incluirá la plantilla de objetivos de satisfacción tanto del cliente interno como externo. En dicha plantilla se deberán incluir los indicadores respecto a la satisfacción del cliente de acuerdo a las distintas áreas de evaluación. Esta actividad se realizará al finalizar cada administración de encuestas, semestralmente y lo hará del conocimiento de la DIDEFI.

F.3.2. Registro de los objetivos de calidad y resultados de las encuestas

El Jefe de Atención al Ciudadano, desarrollará un expediente de evidencias de los indicadores de la satisfacción del cliente y los resultados de las encuestas realizadas, a fin de mantener la evidencia de resultados para efectos de seguimiento y evaluación de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

F.3.3. Monitorear Objetivos de Calidad

La DIDEFI monitorea y revisa los indicadores para el Objetivo de Calidad Aumentar la Satisfacción de los Clientes, y luego los traslada al Comité de Satisfacción del Cliente incluyendo recomendaciones propuestas para establecer las estrategias afines que permitan aumentar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y de la satisfacción del cliente.

F.4. ACTUAR.

El Comité de Satisfacción al Cliente, analiza indicadores de la satisfacción del cliente y resultados, posteriormente es presentado al Comité de Calidad, para el análisis respectivo. Este punto del proceso tiene como fin la mejora continua.

F.4.1. Analizar los objetivos de Calidad

El Comité de Satisfacción del Cliente analiza los resultados de las percepciones que presenta de acuerdo con la información recabada del instrumento de encuesta, así mismo, las recomendaciones brindadas por la DIDEFI y DISERSA.

F.4.2. Presentación de resultados a Comité de Calidad

El Comité de Satisfacción del Cliente, a través de su representante de la DIDEFI presenta los resultados al Comité de Calidad.

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA	Código	PRO-025
	Versión	02
Gestión de la Satisfacción del Cliente	Fecha de Emisión	22.02.07
	Página	10 de 10

La presentación incluye información sobre los resultados de las encuestas, incluyendo los indicadores del proceso de gestión de la satisfacción del cliente interno y las estrategias para el desarrollo de la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Dentro de estas estrategias, se incluye a los responsables de mejorar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. De considerarse necesario se solicitarán las acciones correctivas a los dueños de los procesos respectivos, de acuerdo al procedimiento definido en el PRO-005 Acciones Correctivas y/o Preventivas.

F. 4.3. Revisar indicadores y plan de acción

El Comité de Calidad se encarga de revisar los avances y logros de las estrategias referentes a la mejora continua del proceso de Gestión de la Satisfacción del Cliente Interno y Externo.

G. INSTRUCTIVOS

No aplica

H. ANEXOS

Anexo 1: Control de Registros