



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GOBIERNO
NACIONAL
*Paraguay
de la gente*

Código: PO-CAL-06

REVISION: 02

Página: 1 / 5

COMPONENTE:	Actividades de control.				
ESTÁNDAR:	Procedimientos.				
FORMATO:	Diseño de Procedimientos.		N°:	93	
MACROPROCESO:	Gestión de Calidad.		CODIGO:	No Aplica.	
PROCESO:	Sistema de Gestión de Calidad.		CODIGO:	No Aplica.	
SUBPROCESO:	Medición de Satisfacción del Cliente.		CODIGO:	No Aplica.	
PROCEDIMIENTO:	Medición de Satisfacción del Cliente.				
MISIÓN:	Analizar el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas del Cliente, para asegurar su satisfacción y la mejora continua del SGC.				
ALCANCE:	Desde: La realización de la Encuesta de Satisfacción del Cliente. Hasta: La presentación en la Revisión por la Dirección.				
DEFINICIONES	No Aplica.				
DUEÑO DEL PROCESO:	Jefe de Departamento AIM.				
ENTRADA		PROVEEDOR	SALIDA	CLIENTE / PARTE INTERESADA	NECESIDAD DEL CLIENTE / PARTE INTERESADA
Encuesta de Usuario		Usuario / Cliente	Encuesta de Satisfacción	Usuario	Contar con un mecanismo para proporcionar una retroalimentación sobre su percepción del servicio.
			Informe en Revisión por la Dirección	Director de Aeropuertos	Contar con información sobre la retroalimentación del Usuario, para tomar decisiones informadas y asegurar la mejora continua.
INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO DEL PROCESO			Indicador: Ver TB-CAL-01. Seguimiento: Seguimiento de los resultados de la encuesta.		
RECURSOS NECESARIOS			Computadora, internet, elementos de oficina, insumos.		



Sr. Mario Pereira
Gerente Int. SGC

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GOBIERNO
NACIONAL
*Paraguay
de la gente*

Código: PO-CAL-06

REVISION: 02

Página: 2 / 5

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Medición de Satisfacción del Cliente

N°	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
1.	Realización de encuesta	1.1 Realizar la encuesta	<ul style="list-style-type: none">Realiza las Encuestas para la Medición de la Satisfacción del Cliente, utilizando para ello el formulario y la metodología especificada en el Anexo.Remite las encuestas al Jefe del Departamento AIM.	<ul style="list-style-type: none">Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio AIP (FL-CAL-10) Formato electrónicoEncuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio NOTAM/PIB (FL-CAL-11) Formato Electrónico.	No Aplica	Jefe de Sección PUB / Jefe de Sección NOF / Jefe de Sección AIS AD
		1.2 Realizar estadísticas de la encuesta	<ul style="list-style-type: none">Analiza el resultado de las encuestas.Cuando el resultado de las Encuestas realizadas dé un resultado "Poco satisfecho" (2) o "Insatisfecho" (1), se pondrá en contacto con el cliente para interiorizarse de los motivos que fueron causa de la insatisfacción. Si luego de la comunicación considera pertinente, registra el reclamo, y procede según Procedimiento de Tratamiento de Reclamos PO-CAL-05.Realiza la Estadística de los hallazgos.Prepara un informe consolidado.Remite el informe consolidado al Gerente de Tránsito Aéreo y al Subdirector de Servicios Aeronáuticos, si considera pertinente.	<ul style="list-style-type: none">Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio AIP (FL-CAL-10) Formato electrónicoEncuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio NOTAM/PIB (FL-CAL-11) Formato Electrónico.	Tratamiento de Reclamos (PO-CAL-05)	Jefe del Dpto. AIM



Mario Pereira
Gerente Int. SGC
Sección de Aeropuertos

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.



GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GOBIERNO
NACIONAL
Paraguay
de la gente


Código: PO-CAL-06

REVISION: 02


Página: 3 / 5

SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Medición de Satisfacción del Cliente

N°	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
2.	Análisis de las encuestas	2.1 Analizar las encuestas	<ul style="list-style-type: none">Analiza el resultado de las encuestas (con las estadísticas).Solicita aclaraciones o acciones correctivas o de mejora, en base a los resultados.Devuelve las encuestas al Jefe del Dpto. AIM.	<ul style="list-style-type: none">Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio AIP (FL-CAL-10) Formato electrónicoEncuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio NOTAM/PIB (FL-CAL-14) Formato Electrónico.	No Aplica	Gerente de Tránsito Aéreo / Subdirector de Servicios Aeronáuticos (si aplica)
3.	Entrega de Resultados a Coordinación de Calidad	3.1 Entregar los resultados de la encuesta	<ul style="list-style-type: none">Remite las encuestas realizadas y el informe consolidado al Asistente del SGC y/o al Coordinador de Calidad y, cuando hubiere, copia del Reclamo generado.	<ul style="list-style-type: none">Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio AIP (FL-CAL-10) Formato electrónicoEncuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio NOTAM/PIB (FL-CAL-14) Formato Electrónico.	No Aplica	Jefe del Dpto. AIM Mario Pereira Gerente Int. SGC Dirección de Aeropuertos

		GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		GOBIERNO NACIONAL <i>Paraguay de la gente</i>		
Código: PO-CAL-06		REVISION: 02		Página: 4 / 5		
SECUENCIA DE ACTIVIDADES: Medición de Satisfacción del Cliente						
N°	(1) Actividades	(2) Tareas	(3) Método	(4) Registros Aplicables	(5) Procedimientos Asociados	(6) Cargo Responsable
4.	Medición e Información a la Dirección	4.1 Realizar las Mediciones 4.2 Informar a la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Recibe las encuestas y el informe consolidado. Realiza las mediciones establecidas en los Tableros indicadores de Procesos. Presenta los resultados a la revisión por la Dirección, conforme al PO-CAL-04. 	<ul style="list-style-type: none"> Estadística de Encuestas TB-CAL-01 TB-CAL-02 	Revisión por la Dirección (PO-CAL-04)	Asistente del SGC / Coordinador de Calidad



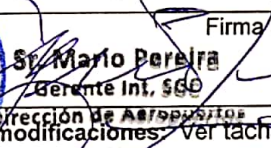
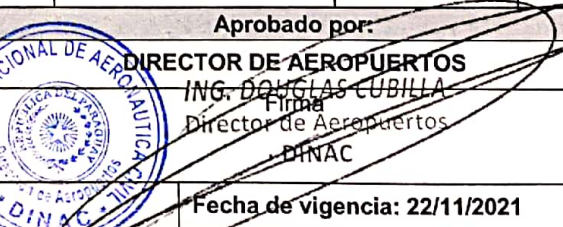



	GERENCIA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		GOBIERNO NACIONAL <i>Paraguay de la gente</i>
Código: PO-CAL-06	REVISION: 02	Página: 5 / 5	

ANEXO

Proceso	Responsable	Frecuencia	Formulario	Metodología
Procedimientos de Vuelo / Publicaciones AIP	Jefe de Sección PUB	Anual	Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio AIP <u>Formato electrónico</u>	La encuesta se realizará a los usuarios, <u>enviando el link correspondiente.</u>
Emisión de NOTAM / Entrega de PIB	Jefe de Sección NOTAM / Jefe de Sección AIS-AD	Anual	Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio NOTAM/PIB <u>Formato electrónico</u>	La encuesta se realizará a los usuarios, <u>enviando el link correspondiente.</u>

REGISTROS DE CALIDAD

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área Archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición
Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio AIP	FL-CAL-10	N/A	<u>PC y Nube Gmail</u>	<u>Digital</u>	N/A	N/A
Encuesta de Satisfacción del Cliente – Servicio NOTAM/PIB	FL-CAL-14	N/A	<u>PC y Nube Gmail</u>	<u>Digital</u>	N/A	N/A

Elaborado y Verificado por:		Aprobado por:	
GERENTE DE CALIDAD 		DIRECTOR DE AEROPUERTOS 	
			
Descripción de las modificaciones: Ver tachado y subrayado.		Fecha de vigencia: 22/11/2021	

Este documento, tanto en formato digital como impreso, fuera del vínculo del SGC o impreso sin aprobación, se considera copia no controlada y solo debe utilizarse con fines informativos. Este documento es confidencial y tiene información de propiedad exclusiva de la Gerencia de Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Aeropuertos. Se prohíbe reproducir, divulgar y/o ceder a terceros sin autorización de la Autoridad Competente.