

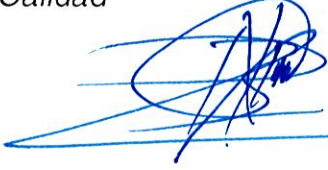
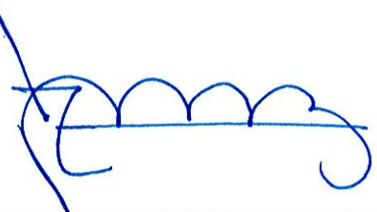
 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
	Código:	Versión No.	Vigente a partir de:	Página:
	PG-CAL-06	13	25-Octubre-2021	1 de 3

1. OBJETIVO.

Contar con una metodología para realizar una evaluación de la satisfacción de los Usuarios de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, con el fin de mejorar los servicios proporcionados.

2. ALCANCE.

Desde la aplicación de las Encuestas de satisfacción de los Usuarios de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León respecto a la calidad del servicio ofrecido, análisis de la información obtenida y generación de acciones correctivas y/o preventivas necesarias.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<i>Asistente de Auditoría Interna y Calidad</i> 	<i>Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos</i> 	<i>Dirección General</i> 

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
	Código:	Versión No.	Vigente a partir de:	Página:
	PG-CAL-06	13	25-Octubre-2021	2 de 3

3. PUESTOS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

- Dirección de Operaciones y Proyectos Estratégicos.
- Asistente de Auditoría Interna y Calidad.
- Direcciones de cada área.
- Asistente Administrativo.

4. DEFINICIONES.

Usuario: Organización o persona que recibe el servicio de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León (REANL).

5. MARCO JURÍDICO.

No aplica.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL.

6.1 Aplicación de encuestas.

En la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León existe un mecanismo para determinar la percepción del Usuario sobre el servicio brindado mediante aplicación de la Encuesta de Satisfacción a Usuarios (FO-CAL-11).

El Asistente de Auditoría Interna y Calidad aplica las encuestas anualmente, para realizarlo se envía el formulario electrónico usando una base de datos de correos electrónicos de Usuarios de las autopistas.

El Asistente de Auditoría Interna y Calidad da seguimiento a la respuesta de encuestas por medio del formulario electrónico.

6.2 Análisis de información.

Una vez aplicadas las encuestas y recabada la información, el Asistente de Auditoría Interna y Calidad realiza el análisis correspondiente y la obtención de los niveles de satisfacción.

6.3 Comunicación de resultados.

Los resultados son comunicados y analizados en la junta por la Revisión por la Dirección (PG-DIR-01).

6.4 Seguimiento a comentarios de Usuarios en encuesta.

De acuerdo a la información de la encuesta, el Asistente de Auditoría Interna y Calidad debe registrarla en el Registro de comentarios de encuesta (FO-CAL-15), para su seguimiento correspondiente y darle una contestación al usuario (solo de aquellos que registraron su correo electrónico).

6.5 Correo electrónico.

Otro medio de atención es el correo electrónico de usuario@redestatal.com.mx, el cual está impreso en el ticket de pago de la autopista. Este correo es atendido por el Asistente Administrativo de Dirección.

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	Sistema de Administración de Calidad			
	Procedimiento General			
	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
	Código:	Versión No.	Vigente a partir de:	Página:
	PG-CAL-06	13	25-Octubre-2021	3 de 3

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA.

Tipo	Código	Título	Responsable	Retención
Interna	FO-CAL-11	Encuesta de Satisfacción a Usuarios	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	2 años
Interna	FO-CAL-15	Registro de comentarios de encuesta	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	2 años
Interna	PG-DIR-01	Revisión por la Dirección	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	N/A
Externa	N/A	Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2015	Asistente de Auditoría Interna y Calidad	N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
10	17-Abr-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
11	17-Jun-2018	Modificación por parte de Organigrama	Ajuste al puesto del responsable
12	05-Mar-2020	Cambio de Logo Institucional	Se modificó el Logo de Gobierno