

CÓDIGO: P-9.1.2-01	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
------------------------------	--

OBJETIVO

Establecer los lineamientos para determinar la satisfacción de los usuarios con los Servicios de Navegación Aérea.

ALCANCE

Aplicable a los Servicios a la Navegación Aérea que presta SENEAM.

OBSERVACIONES

La encuesta de satisfacción del cliente se lleva a cabo con el propósito de evaluar los Servicios a la Navegación Aérea, considerando los siguientes:

- Tránsito Aéreo
- Información Meteorológica
- Información Aeronáutica
- Comunicaciones, Navegación y Vigilancia

Este Procedimiento deberá ser revisado y actualizado cada dos años o cada que exista un cambio en el mismo.

DOCUMENTACIÓN Cuestionario / Encuesta de Satisfacción al Cliente

REVISÓ	
PUESTO	FIRMA
Jefatura de Seguridad Operacional	
Dirección de Sistemas de Calidad	

APROBÓ	
ÁREA	FIRMA
Dirección de Área de Servicios Aeronáuticos	
Dirección de Área Técnica	

Versión	SEGUNDA
---------	---------

Fecha	Febrero 2026
-------	--------------

SI ESTA ES UNA COPIA IMPRESA ASEGÚRESE QUE ES LA VERSIÓN VIGENTE EN EL PORTAL INTERNO

CÓDIGO: P-9.1.2-01	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
------------------------------	--

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1.	Director/Gerente/Jefe Regional/ Jefes de Estación	Coordinan visitas con los usuarios para obtener retroalimentación sobre el servicio que proporciona SENEAM; asimismo, difunden la Encuesta de Satisfacción del Cliente (código QR) y/o envían mensualmente los cuestionarios de satisfacción a los usuarios, resguardando la evidencia correspondiente del envío.
2.	Dirección de Sistemas de Calidad	Envía de forma mensual el reporte de las encuestas recibidas a través del código QR a las siguientes áreas: • Gerencia (GR) • Jefatura Regional (JR) • Dirección de Navegación e Información Aeronáutica (DNIA) • Dirección de Meteorología y Telecomunicaciones Aeronáuticas (DMET)
3.	• Gerencia (GR) • Jefatura Regional (JR) • Dirección de Navegación e Información Aeronáutica (DNIA) • Dirección de Meteorología y Telecomunicaciones Aeronáuticas (DMET)	Recibe mensualmente los Cuestionarios de Satisfacción del Cliente enviados a los usuarios y los remite para su graficación y elaboración del reporte descriptivo a la persona responsable de la Subdirección de Apoyo Aeronáutico y/o a la persona encargada de Control de Documentos.
4.	Subdirector de Apoyo Aeronáutico Encargado de Control de Documentos	Elabora Gráfica y reporte descriptivo para su respectivo análisis.
5.	Equipo Regional de Calidad	Analiza los resultados y, en caso necesario, aplica el Procedimiento P-10.2-01 Administración de las Solicitudes de Acciones Correctivas en el SGC, o bien lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, en el apartado 10.3 Mejora Continua.
6.	Gerente/Jefe Regional/ Director	Envía el gráfico y el reporte descriptivo a la Dirección de Sistemas de Calidad, a más tardar dentro de los primeros 10 días naturales de cada mes.

CÓDIGO: P-9.1.2-01	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
------------------------------	--

No. ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7.		Fin del Procedimiento.

CONTROL DE CAMBIOS	
Decía: Versión PRIMERA Fecha OCTUBRE 2023	Dice: Versión SEGUNDA Fecha FEBRERO 2026

CÓDIGO:

P-9.1.2-01

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

DIAGRAMA DE FLUJO

