

	<b>ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.</b>	<b>Versión</b>	<b>00</b>			
	<b>NEEC</b>	<b>Página</b>	<b>1</b>	<b>de</b>		
	<b>Revisión Por la dirección</b>	<b>Fecha</b>				

## ORDEN DEL DIA

	<b>ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.</b>	<b>Versión</b>	<b>00</b>			
	<b>NEEC</b>	<b>Página</b>	<b>2</b>	<b>de</b>		
	<b>Revisión Por la dirección</b>	<b>Fecha</b>				

## ***Auditoria Interna Anexo 1***

Documento de referencia	Manual, procesos y procedimientos
Criterio de auditoria	Interna, revisión en general de todo el SGC. Manual procesos y procedimientos.
Lugar:	Av. Mariano Perrusquia no. 102 int. 3 y 7, Col. San Angel/ oficina local operativa Qro.
Proceso auditado	Comercialización, operaciones, administración, recursos humanos, sistemas
Objetivo	Alcance
Implementación ISO	Verificar que se esté llevando debidamente el SGC en todos los procesos de la organización
Persona auditada	Puesto y/o cargo
Personas involucradas en cada uno de los procesos auditados	Personal en general (gerentes, ejecutivos, auxiliares)
Auditor líder	Auditor

	<b>ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.</b>	<b>Versión</b>	<b>00</b>
	<b>NEEC</b>	<b>Página</b>	<b>3 de 2</b>
	<b>Revisión Por la dirección</b>	<b>Fecha</b>	

Comité de Calidad	
Número de no conformidades	Número de oportunidades de mejora
Descripción de Hallazgo (s)	
Conclusiones	

**Encuestas de Satisfacción del Cliente ANEXO 2**  
**Primer semestre del 2014**

 <b>Organización Aduanal de Querétaro, S.C.</b>	<b>ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.</b>		<b>Versión</b>	<b>00</b>
	<b>NEEC</b>		<b>Página</b>	<b>4</b> <b>de</b> <b>2</b>
	<b>Revisión Por la dirección</b>		<b>Fecha</b>	



Organización Aduanal de Querétaro, S.C.



Agencia Aduanal  
Certificada en  
ISO 9001-2008.

CRE-229

**Estimado Cliente:**

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, le solicitamos atentamente responder a esta encuesta para conocer su evaluación a nuestro trabajo.

**1. Seleccione la casilla en base al grado de satisfacción obtenido.**

	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo	Insatisfactorio
¿La atención especializada y amabilidad del personal de OAQ cubrieron sus expectativas?	<input type="radio"/>				
¿El servicio otorgado se realizó de manera eficiente?	<input type="radio"/>				
¿El personal que le atendió mostró conocimientos suficientes para responder sus preguntas?	<input type="radio"/>				
¿Le fueron proporcionados los elementos necesarios para realizar su operación?	<input type="radio"/>				
¿La gestión de su operación y facturación se realizó en tiempo y forma, de acuerdo a los plazos de respuesta?	<input type="radio"/>				

**2. En términos generales, considero que el servicio recibido por OAQ fue:**

- Excelente.
- Bueno.
- Regular.
- Malo.
- Insatisfactorio.

**\*3. Mencione alguna necesidad que requiera ser cubierta por OAQ para mejorar sus servicios:**

**\*4. Favor de indicarnos los siguientes datos para dar seguimiento. (Se manejarán con carácter de confidencialidad)**

Nombre

Empresa

Email

Teléfono



Organización Aduanal de Querétaro, S.C.

[www.oaq.com.mx](http://www.oaq.com.mx)  
Mariano Perrusquia 102 int 7, Col. San Ángel  
CP 76030. Querétaro Querétaro  
Tel. +52 (442) 216-0870, 216-0750



Agencia Aduanal  
Certificada en  
ISO 9001-2008.

CRE-229

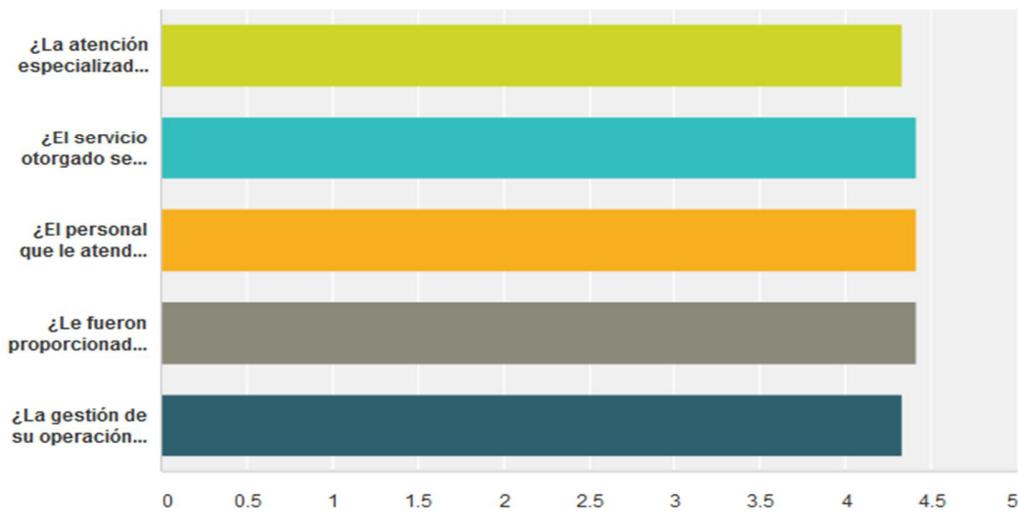
AVISO: Este mensaje (incluyendo cualquier archivo anexo) es confidencial y personal. En caso de que usted lo reciba por error favor de notificar a [support@oao.mx](mailto:support@oao.mx) regresando este correo electrónico y eliminando este mensaje de su sistema. Cualquier uso o difusión en forma total o parcial del mensaje así como la distribución o copia de este comunicado está estrictamente prohibida. Favor de tomar en cuenta que los e-mails son susceptibles de cambio.

*DISCLAIMER: This message (including any attachments) is confidential and may be privileged. If you have received it by mistake please notify [support@oao.mx](mailto:support@oao.mx) by returning this e-mail and delete this message from your system. Any unauthorized use or dissemination of this message in whole or in part and distribution or copying of this communication is strictly prohibited. Please note that e-mails are susceptible to change.*

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.		Versión	00
	NEEC		Página	5 de 2
	Revisión Por la dirección		Fecha	

**Seleccione la casilla en base al grado de satisfacción obtenido.**

Answered: 12 Skipped: 0



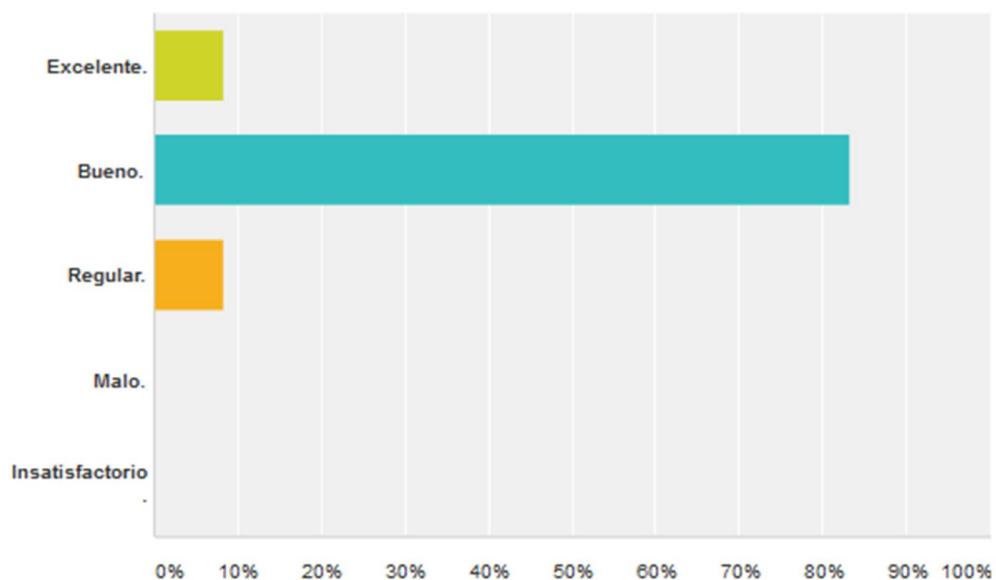
	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo	Insatisfactorio	Total	Average Rating
¿La atención especializada y amabilidad del personal de OAQ cubrieron sus expectativas?	58.33% 7	33.33% 4	0.00% 0	0.00% 0	8.33% 1	12	4.33
¿El servicio otorgado se realizó de manera eficiente?	50.00% 6	41.67% 5	8.33% 1	0.00% 0	0.00% 0	12	4.42
¿El personal que le atendió mostró conocimientos suficientes para responder sus preguntas?	58.33% 7	25.00% 3	16.67% 2	0.00% 0	0.00% 0	12	4.42
¿Le fueron proporcionados los elementos necesarios para realizar su operación?	58.33% 7	25.00% 3	16.67% 2	0.00% 0	0.00% 0	12	4.42
¿La gestión de su operación y facturación se realizó en tiempo y forma, de acuerdo a los plazos de respuesta?	50.00% 6	33.33% 4	16.67% 2	0.00% 0	0.00% 0	12	4.33

Total o

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00
	NEEC	Página	6 de 2
	Revisión Por la dirección	Fecha	

**En términos generales, considero que el servicio recibido por OAQ fue:**

Answered: 12 Skipped: 0



Answer Choices	Responses	
Excelente.	8.33%	1
Bueno.	83.33%	10
Regular.	8.33%	1
Malo.	0.00%	0
Insatisfactorio.	0.00%	0
Total	12	

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERETARO S.C.	Versión	00
	NEEC	Página	7 de 2
	Revisión Por la dirección	Fecha	

**Mencione alguna necesidad que requiera ser cubierta por OAQ para mejorar sus servicios:**

Answered: 7 Skipped: 5

Mas asesoria legal de manera formal y detallada, asi como recomendaciones en la operacion  
 7/9/2014 4:09 PM [View respondent's answers](#)

Asesoria Legal de manera mas formal  
 7/9/2014 4:07 PM [View respondent's answers](#)

En General todo bien.  
 7/9/2014 4:03 PM [View respondent's answers](#)

ninguna  
 7/9/2014 4:00 PM [View respondent's answers](#)

Envio de soportes de las facturas electronicas  
 7/7/2014 1:19 PM [View respondent's answers](#)

Un mejor seguimiento a nuestros embarques, una plataforma para poder visualizar los estatus de nuestros

**Favor de indicarnos los siguientes datos para dar seguimiento. (Se manejarán con carácter de confidencialidad)**

Answered: 11 Skipped: 1

Answer Choices	Responses	
Nombre	Responses	100.00% 11
Empresa	Responses	100.00% 11
Address	Responses	0.00% 0
Address 2	Responses	0.00% 0
City/Town	Responses	0.00% 0
State/Province	Responses	0.00% 0
ZIP/Postal Code	Responses	0.00% 0
Country	Responses	0.00% 0
Email	Responses	100.00% 11
Teléfono	Responses	100.00% 11