

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos, obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al nivel de satisfacción de necesidades y expectativas del producto y/o servicio prestado por parte de FAMOC DEPANEL SA

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los clientes públicos, privados y de espacios funcionales con los que FAMOC DEPANEL SA haya tenido contratos de tipo:

1. Compraventa -
2. Obra civil
3. Arrendamientos
4. Suministro
5. Prestación de servicios (mantenimiento)
6. Distribución

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del gerente comercial y gerente de servicio posventa definir el alcance del muestreo de encuesta de satisfacción.

Es responsabilidad de la analista de servicio al cliente definir los instrumentos de medición de la encuesta, así como su aplicación y presentación de informe con los resultados.

Es responsabilidad del jefe de mercadeo y el asistente de mercadeo definir los instrumentos de medición de la encuesta, así como su aplicación y presentación de informe con los resultados.

El jefe de calidad es responsable de elaborar, revisar y controlar la divulgación de este procedimiento, así como también, de validar y determinar si una solicitud de cambios es necesaria.

4. DESARROLLO

4.1. DISEÑO DE LA ENCUESTA

La encuesta de satisfacción al cliente cuenta con dos diseños de acuerdo a su ámbito de aplicación.

Por un lado se diseña una encuesta para ser aplicada los clientes del Proceso de Gestión del Servicio Posventa F-GSP-05 Encuesta servicio al cliente en contratos de arrendamiento. Esta encuesta es desarrollada por el analista de servicio al cliente.

Por otra parte la Gestión Comercial Privada y Pública diseña una encuesta aplicable a contratos de

1. Compraventa
2. Obra civil
3. Arrendamientos
4. Suministro
5. Prestación de servicios (mantenimiento)
6. Distribución

Esta encuesta es desarrollada por el Dpto. de mercadeo, la cual considerará entre otros los siguientes ítems de medición:

- ✓ Asesor comercial
- ✓ Instalación
- ✓ Producto
- ✓ Atención PQRS

4.2. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Las encuestas para medir la satisfacción de clientes en la Gestión Comercial Privada y Pública realizarán mediante muestreo definido por la gerencia. Su aplicación será cada seis meses.

Las encuestas para medir la satisfacción de clientes en la Gestión del Servicio Posventa realizarán mediante muestreo definido por la gerencia. Su aplicación será cada anualmente.

La aplicación de las encuestas podrá realizarse de manera personal, por llamada telefónica o correo electrónica.

4.3. INFORME DE ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Proceder a la tabulación, compilación y análisis del instrumento una vez enviado por los jefes de dependencia, en el cual se pueden utilizar técnicas estadísticas como:

- Estratificación
- Histogramas
- Diagramas de Pareto
- Diagramas Causa & Efecto
- Diagrama de Correlación
- Cartas de Control y Gráficos

Identificar y aplicar las correcciones, acciones correctivas/preventivas y de mejora a que tenga lugar de acuerdo al resultado del informe de medición de la satisfacción del cliente.

5. DEFINICIONES

CLIENTE: Organización o persona que recibe un servicio.

ENTREVISTA: Conversación de dos o más personas para tratar de un asunto. Es una técnica de comunicación que requiere el conocimiento de técnicas de comunicación verbal, un guion estructurado y tener una finalidad específica. Por otro lado, es un instrumento excelente en la investigación cualitativa.

CUESTIONARIO: Es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es comparar la información.

6. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

F-GSP-05 Encuesta servicio al cliente

7. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
María Paula Gómez Jefe de Calidad	FEDERICO GUTIERREZ Comité de Gerencia	FEDERICO GUTIERREZ Comité de Gerencia

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Noviembre 2018	1	Elaboración