




PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Jose Vidal Bejarano Jefe SSOMA	 Moises Salazar Zavala Coordinador SIG	 Carlos Bardon Barbieri Representante Legal

I. OBJETIVO

Estandarizar el proceso para el desarrollo de las encuestas de satisfacción a los clientes de ALTELIZA.

II. ALCANCE

Aplica desde la elaboración de las encuestas hasta la toma de acciones en base a los resultados.

III. RESPONSABLES

1. Supervisores y Administradores de servicios del área de Operaciones: Responsables de canalizar las encuestas de satisfacción a los clientes de las unidades asignadas.

2. Jefe de Operaciones: Responsable de cumplir con los lineamientos brindados en el presente documento.

3. Jefe del SIG: Responsable del seguimiento al cumplimiento del presente documento.

4. Gerente General: Responsable de asegurar los recursos necesarios para el cumplimiento del presente documento.

IV. DEFINICIONES

N.A.

V. DESARROLLO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DETALLADA										
Jefe SIG y Jefe Operaciones	<p>1. PLANIFICACION DE LA ENCUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determina los criterios para la Encuesta de Satisfacción del Cliente de modo que permita evaluar en qué aspectos se generarán mejoras en los servicios prestados. Asimismo definen el sistema de calificación que se empleará para el desarrollo de la encuesta. Todo ello se encontrará registrado en la APP de ALTELIZA, mediante un formulario digital la misma que se enviará de manera directa al cliente. 										
Supervisores y Administradores de servicios del área de Operaciones / Personal TI	<p>2. DESARROLLO DE LA ENCUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los datos de los clientes serán tomados de la aplicación APP ALTELIZA, donde se registran todos los clientes por servicio realizado, la muestra será del 70% del total de las ventas realizadas en el semestre, con el fin de conseguir un 25% de respuesta. - Semestralmente se hace el envío al cliente de la generado "Encuesta de Satisfacción del Cliente" para recabar información que refleje el grado de satisfacción del mismo respecto al servicio recibido por parte de ALTELIZA. Las encuestas de satisfacción serán entregados virtualmente a los clientes. - El Jefe SIG Hace seguimiento al retorno de las Encuestas debidamente llenadas, y reporta a los administradores de servicios para el logro de la totalidad de la encuestas. 										
Jefe del SIG / Personal de TI	<p>3. RESULTADO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analiza los resultados mediante la APP de ALTELIZA de las encuestas con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora a la satisfacción de los clientes. - Procesa la data e identifica la calificación obtenida de acuerdo al siguiente cuadro: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>PUNTUACION</th> <th>CALIFICACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>>90%</td> <td>EXCELENTE</td> </tr> <tr> <td><89%; >70%</td> <td>BUENO</td> </tr> <tr> <td><=69%; > 50%</td> <td>REGULAR</td> </tr> <tr> <td>Menor a 49</td> <td>DEFICIENTE</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> - Elabora el Informe de Encuesta de Satisfacción (FR-SIG-009) registrando los resultados. - Envía los resultados al Jefe Comercial y Gerente General. 	PUNTUACION	CALIFICACION	>90%	EXCELENTE	<89%; >70%	BUENO	<=69%; > 50%	REGULAR	Menor a 49	DEFICIENTE
PUNTUACION	CALIFICACION										
>90%	EXCELENTE										
<89%; >70%	BUENO										
<=69%; > 50%	REGULAR										
Menor a 49	DEFICIENTE										
Jefe de Operaciones	4. ANALISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTA Y TOMA DE ACCIÓN										

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DETALLADA
	<ul style="list-style-type: none">- Evalúa los resultados de la encuesta, verificando en cada uno el índice de satisfacción obtenido.- En coordinación con el Jefe SIG y personal involucrado Establece las acciones correctivas o de mejora necesarias para el tratamiento de las debilidades detectadas de ser el caso., realiza las consultas o coordinaciones con el Jefe SIG y/o jefes de área- Comunica las acciones correctivas o de mejora propuestas al Jefe SIG y personal involucrado.
Jefe de SIG	<ul style="list-style-type: none">- Hace seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas

VI. CONTROL DE CAMBIOS

ANEXO I

Preguntas de la encuesta de satisfacción en plataforma ALTELIZA

Servicio corporativo

1. ¿Cómo considera usted la calidad de los productos / materiales usados en nuestros servicios?

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

2. ¿Cómo calificaría las maquinas destacados en sus instalaciones?

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

3. ¿Cómo calificaría a los colaboradores destacados en sus instalaciones?

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

Cerrar

Servicio corporativo

4. **En términos generales, cómo calificaría el aspecto referido al cumplimiento de sus expectativas?**

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

5. **Cómo evaluaría Usted: Nuestra comunicación durante la ejecución de la venta o servicio.**

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

6. **Cómo evaluaría Usted: Nuestra flexibilidad y receptividad frente a sus necesidades.**

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno

Cerrar

Servicio corporativo

7. Qué opinión le merecen: El cumplimiento de los tiempos y fechas acordadas.

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

8. Qué opinión le merecen: Los informes y/o documentación presentada durante la ejecución del servicio.

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. Qué opinión le merecen: La imagen y uniforme de nuestros colaboradores.

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

Cerrar

Servicio corporativo

10. ¿Cuál es su opinión sobre la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a: Presentación de Presupuestos y/o Cotizaciones?

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

11. ¿Cuál es su opinión sobre la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a: Facturación del precio acordado?

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

12. ¿Cuál es su opinión sobre la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a: Tiempo de respuesta de nuestros supervisores y/o coordinadores en caso de presentarse algún inconveniente?

- Muy Malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

Cerrar