



## PROCEDIMIENTO

### Grado de Satisfacción del Cliente

Código: PR-SGC-012

Fecha de Emisión: 2013-11-26

Versión: 01

Página 1 de 4

#### OBJETIVO

Asegurar que se conozca y analice la percepción de los clientes para identificar oportunidades de mejora que permitan mejorar el desempeño de los procesos.

#### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas los Clientes de INCERTS, independientemente del tipo o cantidad de servicios solicitados y es responsabilidad del Gerente General, el Coordinador de Calidad y de todo el Área Comercial el cumplimiento del mismo.

#### DEFINICIONES

- Cliente: Persona natural o Jurídica a quien le suministramos un servicio o producto.
- Encuesta: Instrumento de Medición que permite identificar y registrar el Grado de Satisfacción de los Clientes.
- Satisfacción del Cliente: Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
- Servicio; Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre el proveedor y el cliente para satisfacer sus necesidades.
- Prestación de servicio; Son todas las actividades desempeñadas por el proveedor que involucra personal e instalaciones para suministrar un servicio.
- Calidad ;Es el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas
- Atención; Es la relación interpersonal, amable, cordial hacia alguien
- Atención al cliente; conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin del que el cliente obtenga el producto o servicio

#### RESPONSABLE

La completa Satisfacción del Cliente es un compromiso de todo el personal de INCERT'S, razón por la cual, se requiere de mecanismos efectivos de comunicación que permitan una continua Retroalimentación Cliente-Organismo certificador, a fin de identificar aspectos que pueden generar insatisfacción y en consecuencia,

Elaborado: Coordinador de Calidad

Revisado: Director Técnico

Aprobado: Gerente General

FECHA: 2013-11-22

FECHA: 2013-11-26

FECHA: 2013-11-26



## PROCEDIMIENTO

### Grado de Satisfacción del Cliente

Código: PR-SGC-012

Fecha de Emisión: 2013-11-26

Versión: 01

Página 2 de 4

tomar las respectivas Acciones Correctivas que permitan mantener clientes plenamente Satisfechos con la Atención y el Servicio prestados

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### ACTIVIDADES

##### **ACTIVIDAD 1:** Elabora métodos de seguimiento

Para la elaboración de las encuestas de satisfacción del cliente se utiliza el formato “Encuesta de Satisfacción del Cliente”, en el cual el Coordinador de calidad del Sistema de Gestión debe incluir las preguntas diseñadas y aprobadas. El método de seguimiento será establecido por Gerente General, quien a su vez modifica acepto o no acepto las preguntas propuestas por el área de calidad para medir el desempeño de la empresa y el cumplimiento de requisitos del SGC.

##### **ACTIVIDAD 2:** Distribuye formatos de encuesta

Una vez se encuentren listos los formatos de las encuestas el Coordinador de Calidad se encarga de realizar la distribución a quienes corresponda.

La distribución de formatos puede realizarse a través del correo interno o mediante entrega personal del documento físico al cliente.

##### **ACTIVIDAD 3:** Diligencia encuestas

Asegurarse de que el cliente que va a diligenciar la encuesta entienda el formato y su forma de diligenciamiento. Así mismo, si tiene inquietudes o dudas respecto a los ítems evaluados, detallar y/o aclarar la finalidad del mismo.

El formato de encuesta está enfocado en evaluar para cada pregunta planteada, la importancia de la misma y su nivel de satisfacción. En una escala de 1 a 4, quien responde la encuesta debe seleccionar según su criterio, y especificar qué tan satisfecho esta con el mismo.

En la escala de medición del formato de encuesta, el nivel 1 corresponde a: Deficiente, 2: Regular, 3: Bueno y 4: Excelente. En la parte final del formato aparece un espacio para que la persona que diligencia la encuesta exprese de manera abierta sus observaciones de mejora o percepciones respecto a la satisfacción recibida por el servicio o producto prestado.

##### **ACTIVIDAD 4:** Recepción de encuestas diligenciadas

El responsable de recibir las encuestas diligencias es el Coordinador de Calidad.

Los clientes encuestados hacen llegar las encuestas diligenciadas a través del correo interno o por medio físico directamente en el sitio de trabajo del responsable de recepción.

El Coordinador de Calidad debe verificar que las encuestas sean entregadas en su totalidad y que se encuentren diligenciadas correctamente



## PROCEDIMIENTO

### Grado de Satisfacción del Cliente

Código: PR-SGC-012

Fecha de Emisión: 2013-11-26

Versión: 01

Página 3 de 4

#### **ACTIVIDAD 5:** Tabula las encuestas

Esta actividad es responsabilidad del Coordinador de Calidad. La tabulación de las encuestas se realiza en el Excel.

#### **ACTIVIDAD 6:** Analiza la información

Con los resultados de la tabulación, se debe presentar el informe al Gerente General, para tomar decisiones al respecto.

Se analiza el resultado de cada pregunta por separado, a las preguntas que tengan los resultados más bajos se les da mayor prioridad en el plan de acción de oportunidades de mejora.

Si no se obtuvieron puntajes bajos queda a potestad del Gerente General decidir si se hace un plan de mejora para los menores puntajes obtenidos.

Esta evaluación pretende medir la satisfacción del cliente de los diferentes procesos de la entidad, cada vez que se termine un proceso.

Después de tener los resultados y haber contemplado las sugerencias de los clientes, se implementaran mejoras al sistema siempre y cuando sean viables. Se envía una comunicación a cada uno de nuestros clientes donde se establece los resultados, las mejoras a implementar las sugerencias adoptadas y la justificación de las no adoptadas

#### **NORMATIVIDAD**

- ISO/IEC 17065:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de distintos tipos de organismos que realicen inspección.
- ISO/IEC 17021 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan auditoria y la certificación del Sistema de Gestión.  
ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de Ensayo y de Calibración.



## PROCEDIMIENTO

### Grado de Satisfacción del Cliente

Código: PR-SGC-012

Fecha de Emisión: 2013-11-26

Versión: 01

Página 4 de 4

#### DOCUMENTOS REALCIONADOS

- Encuesta de Satisfacción del cliente FT-SGC-012.

#### MODIFICACIONES

Control de Cambios		
Fecha	Versión	Cambio
Noviembre 2013	01	Creación del Documento