

Aprobado Por:

Jaime Lopez Gracia
Gerente General

Fecha: 23/01/2017

Código: P-10-SIG-C-04
Revisión: 01

1.- OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la evaluación y medición de la satisfacción de los clientes externos y usuarios finales, con el fin de mejorar la calidad del servicio por cada línea de negocio.

2.- ALCANCE

Es aplicable a los clientes externos y usuarios finales relacionados con todas las líneas de negocio de SATEL PERU.

3.- TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Satisfacción del Cliente**

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

- **Cliente externo**

Persona jurídica a la cual se presta un servicio a través de un contrato.

4.- RESPONSABILIDADES

4.1. Gerente General

- Responsable de la aprobación del presente procedimiento.

4.2. Coordinador HSE / Coordinador del Sistema de Calidad

- Responsable de elaborar y revisar el presente procedimiento, así como elaborar las encuestas, distribuirlas a clientes, analizar e interpretar los resultados de las encuestas, enviar informe diagnóstico a la Gerencia y Jefes de Área y registrar todas las reuniones de trabajo que se realizarán con el resultado de evaluación de satisfacción del cliente.

5.- DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO

5.1. Recolección de Datos

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, por esta razón es importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permitan recabar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta.

Para tal efecto se recomienda efectuar la encuesta a todos los clientes, de acuerdo a la línea de negocio.

5.2. Identificación de Servicios Prestados

Primero se recogerán los datos orientados a la definición de los servicios o líneas de negocios, así como las dimensiones o variables que queremos evaluar, de acuerdo a los requisitos del servicio definidos por el cliente.

5.3 Encuesta

Desarrollar un cuestionario **P-10-SIG-C-04-R01 Encuesta de Satisfacción del Cliente**, el cual se aplicará a cada uno de los clientes definidos en 5.2, donde el mismo tendrá la oportunidad de valorar la calidad de servicio que presta la empresa, y a su vez evaluar la calidad de atención del personal.

El cuestionario consta de preguntas que evalúan las percepciones y expectativas para cada uno de los ítems de la calidad de servicio definidos para los clientes.

La aplicación de cuestionarios ayudará a conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes de una manera uniforme y confiable.

5.4 Evaluación al Cliente

En la segunda etapa se llevará a cabo la evaluación a través de las encuestas.

Para el caso de clientes Relacionados, la encuesta se aplicará al personal que recibe el servicio de la línea de negocio a evaluar.

5.5 Análisis de los Resultados

Una vez desarrolladas todas las encuestas, se procederá al análisis e interpretación de los resultados de estas.

Se consolidarán dichos resultados y se elaborará un informe de gestión general a manera de reporte ejecutivo.

Además se elaborará un informe detallado con el diagnóstico resultante por cada línea de negocio, que agrupe todos las deficiencias y problemas encontrados.

5.6 Reuniones de Trabajo

En las reuniones de trabajo se reunirá el personal responsable de cada línea de negocio evaluada para analizar y evaluar los resultados obtenidos de las encuestas. Aquí se conformarán equipos con el fin de analizar y recomendar las medidas necesarias para mejorar en los puntos que los clientes desean.

Esta etapa busca definir estrategias y diseñar políticas para incrementar la calidad de los servicios brindados, y concentrar recursos en la mejora de aspectos concretos de la calidad de servicio.

Este análisis además generará una base interna de información inicial, que servirá para analizar posteriormente y con más detalle el sistema de atención al cliente de la empresa.

Para la preparación de cada reunión de trabajo es necesario:

- Fijar o establecer los objetivos. En esta etapa se deberá de definir con claridad y precisión los temas que se va a tratar en las reuniones.
- Realizar una programación de todas las reuniones que se realizarán
- Planificación de las reuniones. Se registrará en acta de reuniones.
- Análisis de los resultados de la reunión. En esta etapa se analizaran e interpretaran los resultados de la reunión y luego se presentará un informe que agrupe todos los temas tratados en los distintos talleres de trabajo con las propuestas o alternativas de mejora, se fijarán los planes de acción, incluyendo responsable, tiempo y recursos si fuera necesario.

6.- REGISTROS

- a. Registro 01: P-10-SIG-C-04-R01 Encuesta de Satisfacción del Cliente

7.- ANEXOS

No aplica

8.- CONTROL DE CAMBIOS

Modificaciones con respecto a la revisión anterior			
Revisión	Ítem de cambio	Descripción de la modificación	Fecha de cambio
-	-	-	-