



## PR-SGI-015 Evaluación de la Satisfacción del cliente

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Project Manager
<b>Revisó:</b>	Control de Documentos
<b>Aprobó:</b>	Gerente de Entrega del Servicio

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	06/05/2020	Actualización del procedimiento de acuerdo con el nuevo mecanismo implementado para evaluar la satisfacción del Cliente.
3	14/04/2022	Revisión del proceso, adicional quien elabora es el Project mánager y se definen responsabilidades del líder de normatividad y cumplimiento.
4	28/07/2022	Actualización de formato y revisión general del documento.

**Clave del formato de procedimiento:** PR-SGI-015v4  
**Comentarios o dudas:** [sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

## Contenido

1. Objetivo del procedimiento .....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	4
6. Documentos relacionados .....	5
7. Anexos.....	5

## 1. Objetivo del procedimiento

Establecer los mecanismos necesarios para conocer la percepción del cliente y evaluar el nivel satisfacción con la finalidad de detectar oportunidades de mejora en nuestros servicios.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica a los clientes que se encuentran dentro del Sistema de Gestión Integral.

## 3. Definiciones

- **Comité de Satisfacción del Cliente (Staff / Calidad).** Grupo de personas que integran el comité para evaluar la correcta definición de la encuesta de satisfacción del cliente, acorde a las necesidades de los proyectos y negocio.
- **Satisfacción del Cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

## 4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responder la encuesta de satisfacción de acuerdo con su percepción con relación a los servicios otorgados.</li></ul>
Líder de Entrega del Servicio/Project Manager	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participar en la definición de la encuesta de satisfacción del cliente.</li><li>• Garantizar que las preguntas sean objetivas.</li><li>• Coordina las reuniones o llamadas para la aplicación de encuesta</li><li>• Integrar los resultados obtenidos.</li><li>• Generar el informe.</li></ul>
Comité de Satisfacción del Cliente (Staff / Calidad)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Validar que la encuesta de satisfacción del cliente sea correcta y factible para su aplicación.</li><li>• Validar que la encuesta sea acorde a las necesidades del negocio y/o respuestas ambiguas de los clientes.</li></ul>
Líder de Entrega de Normatividad y Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar la encuesta de satisfacción a los clientes</li></ul>
Líder de proyecto/Administrador del servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar la información con relación a la satisfacción del cliente</li></ul>

## 5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Planificar los clientes a ser encuestados Encuesta Gestión Legal y administrativa- Planificar las encuestas	Líder de Entrega del Servicio/Project Manager  Líder de Normatividad y Cumplimiento	Planificar los clientes que serán considerados para aplicar la encuesta de satisfacción.  Planificar con el cliente la fecha de la entrevista, informando a líder de entrega del servicio/Project manager la fecha y hora de realización	Matriz de periodicidad en la aplicación de encuestas a Clientes F-SGI-056
2.	Líder de Entrega del Servicio	Elaborar y/o actualizar encuesta	Elaborar y/o actualizar la encuesta de satisfacción del cliente.	Encuesta de Satisfacción del Cliente (Clave)
3.	Validar encuesta	Comité de Satisfacción del Cliente	Validar que la encuesta considere los elementos relevantes para su aplicación (ejemplo: tiempo, forma y fondo)  ¿Es adecuada para su aplicación?  No: Realizar los ajustes necesarios a la encuesta y validar nuevamente Si: Enviar encuesta para su aprobación final	Encuesta de Satisfacción del Cliente (Clave)
4.	Considerar comentarios	Líder de Entrega del Servicio	Considerar los comentarios en la encuesta de satisfacción	No aplica
5.	Aplicar encuestas	Líder de normatividad y cumplimiento	Aplicar encuestas de satisfacción de acuerdo con la estrategia planteada	Encuesta de Satisfacción del Cliente
6.	Responder encuesta	Cliente	Responder la encuesta de satisfacción, de acuerdo con los lineamientos indicados	Encuesta de Satisfacción del Cliente
7.	Integrar información y generar reporte	Líder de Entrega del Servicio/Project Manager	Integrar información del cliente para generación del reporte y enviar al responsable de su análisis y atención.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Reporte de Satisfacción del Cliente
8.	Analizar información	Líder del Proyecto / Administrador del Servicio	Analizar la información con relación a la satisfacción del cliente, mediante el reporte de análisis de satisfacción y quejas.	Reporte de Satisfacción del Cliente

9.	Evaluar si se requieren levantar acciones	Líder de Entrega del Servicio	<p>Evaluar si se requieren levantar acciones, algunas de los resultados obtenidos que pueden generar una acción correctiva, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja del cliente.</li> <li>• Incumplimiento del indicador de satisfacción del cliente. En caso de que el resultado de la evaluación del cliente resulte por debajo de la meta en dos ocasiones consecutivas se levantará una acción correctiva.</li> <li>• Entre otros factores relevantes determinados por la organización.</li> </ul> <p>¿Requiere levantar acción correctiva?</p> <p>Si: Solicitar el registro de una acción correctiva para su atención de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-SGI-003.</p> <p>No: Establecer una acción de mejora de acuerdo con el F-SGI-021.</p>	<p>Registro de Acción Correctiva F-SGI-016</p> <p>Registro de Mejora F-SGI-021</p>
10.	Dar seguimiento	Líder de Entrega del Servicio	<p>Dar seguimiento a las acciones establecidas por los involucrados, en las reuniones con Dirección General.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Presentación de seguimiento
Fin del procedimiento				

## 6. Documentos relacionados

- PR-SGI-003 Procedimiento de acciones correctivas.
- F-SGI-016 Registro de Acción Correctiva
- F-SGI-021 Registro de Mejora.
- F-SGI-056 Matriz de periodicidad en la aplicación de encuestas a Clientes.
- Encuestas de Satisfacción de Clientes.
- Presentación de seguimiento.
- Resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente

## 7. Anexos

No Aplica.