



CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Larisa Pérez Díaz NOMBRE	Ing. Israel López Zapien NOMBRE	Ing. Diego Cruz Martínez NOMBRE
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Administrador del SGI PUESTO	Director de Soluciones y Costos PUESTO	Director General PUESTO

CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN	FECHA
Modificación del formato PSC-02/F-01 Evaluación de satisfacción y conformidad del cliente considerando la inclusión de aspectos que midan criterios de conformidad.	02	08.OCT.24
Integración de las secciones: Documentos de referencia, definiciones, responsabilidades.	01	11.AGO.22
Creación del Procedimiento.	00	29.JUN.20

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Describir las actividades realizadas en CONSERFLOW para medir la percepción de satisfacción de nuestros clientes respecto a los productos y servicios ofrecidos, con el fin de implementar acciones que mejoren la calidad de los mismos y el desempeño de la organización.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Es aplicable a todas las actividades o instrumentos desarrollados por CONSERFLOW para medir la satisfacción de los clientes, con el objetivo de lograr una mejora continua.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental

DEFINICIONES

Satisfacción del cliente: Se define como el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios e imagen que le brinda una marca, con el valor percibido después de recibidos.

Encuesta de satisfacción: Se utiliza para determinar la satisfacción de los clientes con respecto a los productos, servicios o la impresión general de la empresa. Esto permite identificar las necesidades del cliente y cualquier problema con el producto o servicio.

Queja del cliente: Un reclamo puede definirse como la queja que el cliente pone cuando encuentra una diferencia entre lo que promete la empresa en términos de producto o servicio. Son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción

	SATISFACCIÓN Y CONFORMIDAD DEL CLIENTE	CÓDIGO	PSC-02
		REVISIÓN	02
		EMISIÓN	08.OCT.24

RESPONSABILIDADES

Director de Soluciones y Costos:

- Solicitar al cliente después de la entrega del proyecto o servicio la encuesta de satisfacción.
- Analizar los resultados de la encuesta de forma individual o grupal
- Establecer acciones junto con la Alta Dirección cuando se encuentra en peligro la satisfacción del cliente.
- Abordar las oportunidades de mejora.
- Dar seguimiento del cumplimiento de las acciones.
- Dar seguimiento a la queja del cliente y notificar inmediatamente al Administrador del SGI.

Analista de Soluciones y Costos:

- Aplicar las acciones estipuladas por el director de Soluciones y Costos.
- Notificar al Director de Soluciones y Costos cuando se presente alguna queja por parte del cliente.

Administrador del SGI

- Registrar la satisfacción y quejas del cliente y dar seguimiento hasta su cierre.
- Establecer Acciones Correctivas junto con los departamentos involucrados cuando así se requiera.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Registros																				
Responsable de Soluciones y Costos	<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>Conocer la opinión de nuestros clientes es de importancia fundamental para CONSERFLOW, ya que nos permite conocer nuestras fortalezas y debilidades, sobre las cuales trazar las estrategias de mejora que resulten más convenientes.</p> <p>2. SATISFACCIÓN Y CONFORMIDAD DEL CLIENTE</p> <p>La satisfacción se define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. El grado de satisfacción del cliente se mide con base en la <i>Evaluación de Satisfacción y Conformidad del Cliente (PSC-02/F-01)</i>, los datos obtenidos se exponen en la Revisión por la Dirección más próxima.</p> <p>La evaluación mide 4 Aspectos:</p> <p>A. Equipo de Trabajo B. Calidad del servicio / producto C. Comunicación y atención recibida D. Entrega del producto</p> <p>Cada pregunta se valora conforme a la siguiente escala:</p> <table><thead><tr><th>Puntos</th><th>Descripción</th></tr></thead><tbody><tr><td>4</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>3</td><td>Bien</td></tr><tr><td>2</td><td>Regular</td></tr><tr><td>1</td><td>Deficiente</td></tr></tbody></table> <p>El grado de satisfacción y conformidad se determina a partir de la puntuación total obtenida y de acuerdo a la siguiente clasificación:</p> <table><thead><tr><th>Puntuación total</th><th>Grado de Satisfacción y Conformidad</th></tr></thead><tbody><tr><td>52</td><td>Excelente</td></tr><tr><td>39-51</td><td>Buena</td></tr><tr><td>26-38</td><td>Regular</td></tr><tr><td>13-25</td><td>Deficiente</td></tr></tbody></table>	Puntos	Descripción	4	Excelente	3	Bien	2	Regular	1	Deficiente	Puntuación total	Grado de Satisfacción y Conformidad	52	Excelente	39-51	Buena	26-38	Regular	13-25	Deficiente	Encuesta de Satisfacción y Conformidad del Cliente PSC-02/F-01
	Puntos	Descripción																				
4	Excelente																					
3	Bien																					
2	Regular																					
1	Deficiente																					
Puntuación total	Grado de Satisfacción y Conformidad																					
52	Excelente																					
39-51	Buena																					
26-38	Regular																					
13-25	Deficiente																					
Responsable de Soluciones y Costo	<p>El cumplimiento de la encuesta de satisfacción y conformidad del cliente podrá hacerse de forma directa, mediante entrevista personal o telefónica por el personal de soluciones y costos, se deberá aplicar al momento de la entrega del producto o servicio.</p> <p>Los responsables de aplicar la encuesta deberán realizar el análisis de la satisfacción y conformidad del cliente de acuerdo con lo siguiente:</p>																					



SATISFACCIÓN Y CONFORMIDAD DEL CLIENTE

CÓDIGO	PSC-02
REVISIÓN	02
EMISIÓN	08.OCT.24

1. **Excelente:** La percepción de la calidad y conformidad de los productos y servicios satisface las necesidades del cliente siendo superior a las expectativas de éste. Esto proporciona mayor lealtad y fidelidad a la compañía.
2. **Buena:** Esto ocurre cuando coinciden las expectativas y la percepción de la calidad y conformidad del producto o servicio que recibe. El cliente será fiel mientras se encuentre satisfecho y no existe otro producto o servicio que se adecue mejor a sus necesidades.
3. **Regular:** Es cuando las expectativas superan la percepción de la calidad y conformidad del producto o servicio que ha recibido.
4. **Deficiente:** Sucede cuando los elementos básicos de percepción de la calidad y conformidad del producto o servicio no es cubierta.

La aplicación continua de encuestas de satisfacción al cliente, pueden ayudar a visualizar la evolución de nuestros servicios y productos. Si el número de datos lo permite, se realizan métricas de los 4 Aspectos de evaluación y el grado de satisfacción del cliente, los cuales serán los puntos de partida para establecer las estrategias y reconocer las áreas de oportunidad para mejorar la experiencia de compra.

El porcentaje de clientes Satisfechos o Insatisfechos, se analiza con el conjunto de todas las encuestas recibidas y será entregado al Administrador de SGI para ser integrado en el informe de Revisión por la Dirección. El análisis general se establecerá de la siguiente manera:

- A. Se suman todos los clientes con satisfacción Excelente y Buena, clasificados como **Satisfechos**.
- B. Se suman todos los clientes con Satisfacción Regular y Deficiente, clasificados como **Insatisfechos**.
- C. Se suman todos clientes encuestados, **Total de encuestas**.
- D. Se divide la cantidad de clientes **Satisfechos** entre el **Total de encuestas** realizadas, el resultado se multiplica por 100, para obtener el **porcentaje de clientes Satisfechos**.
- E. Se divide la cantidad de clientes **Insatisfechos** entre el **Total de encuestas** realizadas, el resultado se multiplica por 100 para obtener el **porcentaje de clientes Insatisfechos**.

Personal que recibe la queja

Los responsables de la evaluación verificarán en la *Revisión por la Dirección* el caso de los clientes insatisfechos y dependiendo de los aspectos afectados se decidirá si se levanta una acción correctiva con base en el proceso *Acciones Correctivas y de Mejora (PSGI-06)*.

En caso de aquellos clientes con la clasificación de "satisfechos", se revisarán los puntos que sea posible fortalecer, en este caso se analizará si se realiza una acción correctiva o de mejora.

Al final del proceso se obtiene un informe que será entrada de Revisión por la Dirección cuyo resultado cobrará valor en la medida que se vayan comparando con resultado de evaluaciones anteriores. Esta tarea continua

Encuesta de Satisfacción y Conformidad del Cliente
PSC-02/F-01

Acciones Correctivas y de Mejora (PSGI-06)

	SATISFACCIÓN Y CONFORMIDAD DEL CLIENTE	CÓDIGO	PSC-02
		REVISIÓN	02
		EMISIÓN	08.OCT.24

Personal que recibe la queja	<p>nos permite establecer la tendencia y evolución de la satisfacción y conformidad con nuestros clientes y adoptar las acciones en cada caso</p> <p>Los resultados de la medición de la satisfacción del cliente se usan para revisar la política de calidad y la necesidad de recursos. Los reportes de la <i>Encuesta de Satisfacción y Conformidad del Cliente (PSC-02/F-01)</i> se retienen un año.</p> <p>Los documentos de satisfacción del cliente, cartas de felicitación, recomendaciones y reconocimientos recibidos en CONSERFLOW, aseguran la conformidad del producto o servicio proporcionado; son evidencia de la conformidad del usuario y podrán recibirse de manera física o vía correo electrónico.</p> <p>3. QUEJAS DEL CLIENTE</p> <p>Todo el personal de la empresa es responsable de brindar una adecuada atención al cliente. Para CONSERFLOW, brindar atención al cliente significa tomar conciencia y atender sus requerimientos.</p> <p>Cuando alguno no haya sido atendido y éste lo solicite a través de una reclamación, se debe proceder como lo establece el procedimiento <i>Atención a quejas del cliente (PCC-14)</i>.</p>	Encuesta de Satisfacción y Conformidad del Cliente PSC-02/F-01
		Atención de quejas del cliente PCC-14

FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	REGISTRO	NIVEL DE REVISIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
PSC-02/F-01	Evaluación de Satisfacción y Conformidad del Cliente	01	1 año en físico / Digital sin caducidad