



Crea:EGC

TERRA GROUP S.A
PRO 008 | Gestión del Cliente

Aprueba: CEO

Ver. 0
Fecha: 01.12.2024
Página **1** de **4**

Contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance.....	2
3. Responsabilidades	2
4. Definiciones.....	2
5. Procedimiento	2
6. Registros	3
7. Indicadores de Desempeño.....	3
8. Documentos Relacionados.....	4
9.- Historial de Versiones	4

1. Objetivo

Establecer un procedimiento que garantice una gestión eficaz del cliente, enfocándose en cumplir con sus expectativas y necesidades, fortaleciendo su satisfacción a través de una atención eficiente, servicios de calidad, y un seguimiento proactivo.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todas las actividades relacionadas con la gestión del cliente, desde el contacto inicial, la prestación de servicios, hasta el seguimiento y fidelización, abarcando únicamente el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015.

3. Responsabilidades

- **Gerencia General:** Garantizar los recursos necesarios para la implementación del procedimiento y revisar los resultados de su aplicación.
- **Departamento Comercial:** Captar clientes, gestionar solicitudes y cotizaciones, y realizar el seguimiento de la satisfacción.
- **Departamento Operativo:** Planificar y ejecutar los servicios contratados, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.
- **Atención al Cliente:** Registrar y gestionar quejas, reclamos, y consultas, actuando como enlace entre el cliente y la empresa.
- **Responsable del SGC:** Monitorear la implementación del procedimiento y analizar los indicadores de desempeño relacionados con la satisfacción del cliente.

4. Definiciones

- **Cliente:** Persona o empresa que adquiere los servicios.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas y necesidades.
- **Seguimiento Post-Servicio:** Actividades realizadas para verificar la efectividad del servicio prestado y obtener retroalimentación.

5. Procedimiento

5.1. Captación de Clientes

1. **Identificación de Potenciales Clientes:** Realizar actividades de marketing y promoción para captar nuevos clientes, utilizando medios como visitas comerciales, redes sociales, y alianzas estratégicas.
2. **Registro de Datos del Cliente:** Ingresar la información del cliente en el sistema de gestión de clientes, incluyendo datos de contacto, necesidades específicas, y cualquier requerimiento especial.
3. **Propuesta de Servicio:** Elaborar y enviar una cotización ajustada a las necesidades del cliente, detallando los servicios ofrecidos y los beneficios.

5.2. Atención de Solicitudes y Contratación

1. **Recepción de Solicitudes:** El Departamento Comercial recibe las solicitudes de servicios.
2. **Ajuste y Confirmación del Servicio:** Revisar y ajustar la propuesta de servicio si es necesario, según los requerimientos del cliente.
3. **Formalización de Contrato:** Formalizar el contrato con el cliente, detallando las condiciones del servicio, frecuencia, duración, y responsabilidades de ambas partes.

5.3. Prestación del Servicio

1. **Planificación del Servicio:** Programar las visitas y asignar el personal adecuado para realizar la intervención.
2. **Ejecución:** Realizar el servicio siguiendo los procedimientos estandarizados para asegurar la calidad.
3. **Documentación:** Registrar cada intervención en el sistema de gestión, incluyendo detalles como el tipo de tratamiento, productos utilizados, y recomendaciones para el cliente.

5.4. Seguimiento Post-Servicio

1. **Encuesta de Satisfacción:** Contactar al cliente en un plazo de 5 días posteriores al servicio para evaluar su nivel de satisfacción y recoger comentarios.
2. **Solución de Incidencias:** En caso de quejas o problemas, derivar la incidencia al área correspondiente para su resolución rápida y eficiente.
3. **Registro de Satisfacción:** Documentar los resultados de la encuesta en el sistema y analizar las respuestas para identificar posibles áreas de mejora.

5.5. Fidelización del Cliente

1. **Programa de Fidelización:** Ofrecer descuentos, promociones o servicios adicionales a clientes recurrentes.
2. **Capacitación y Concientización:** Informar al cliente sobre buenas prácticas relacionadas con los servicios adquiridos.
3. **Renovación de Contrato:** Contactar al cliente antes de la expiración del contrato para ofrecer renovación del servicio ajustada a sus necesidades actuales.

6. Registros

- Formulario de Cotización y Contrato de Servicio.
- Registro de Satisfacción del Cliente.
- Registro de Quejas y Solicitudes.

7. Indicadores de Desempeño

- **Tasa de Satisfacción del Cliente:** Medida mediante encuestas post-servicio.
- **Índice de Resolución de Incidencias:** Tiempo promedio para resolver quejas o incidencias.



Crea:EGC

TERRA GROUP S.A
PRO 008 | Gestión del Cliente

Aprueba: CEO

Ver. 0
Fecha: 01.12.2024
Página **4** de **4**

- **Porcentaje de Retención de Clientes:** Proporción de clientes que renuevan el contrato.

8. Documentos Relacionados

- Control de la Información Documentada.
- Encuesta de Satisfacción del Cliente.

9.- Historial de Versiones

Versión	Fecha	Asiento	Aprueba
000	01.12.2024	Original	CEO