	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-AAC-SATC
	ATENCION A CLIENTES		
	EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 28/Ago/15	Página 1 de 5

1. OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción del cliente sobre nuestro servicio, utilizando una técnica de análisis mixta, se entrevista (información cualitativa) al cliente y se realiza la aplicación de un cuestionario integrado por preguntas cerradas (información cuantitativa).

2. ALCANCE

Clientes

Todos los trabajadores INARI

3. POLÍTICAS

- La evaluación de satisfacción se realizará dos veces por año.
- El estudio primeramente se dará a conocer a Gerencia Comercial a 30 días después de haberlo concluido y posteriormente a la Dirección General, gerentes de INARI y personal involucrado.
- Para el caso de las “sugerencias o reclamaciones” que se deriven de la encuesta; será responsabilidad de cada área tomar acciones correctivas y se tendrá que notificar al departamento de atención a clientes para el cierre de SURE.
- Es responsabilidad del área de ventas proporcionar al departamento de atención a clientes el formato arranque de servicio (FO-ac-VTA-VTAS-20) para la captura de la información en la base de datos.
- Se registrará en el SURE con la leyenda de encuesta “No contestada” cuando el área de atención a clientes realice 3 llamadas telefónicas para la aplicación de encuesta al cliente y no se logre comunicación efectiva.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC INARI

FO-AC-AAC-SATC-03-01

FO-AC-AAC-SATC-03-02

IT-AC-AAC-SATC-04

Manual de Calidad, Sección 8.2.1.


Encuesta.

Validación del servicio.

Informe de resultados.

5. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente:**
Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuándo éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.
- **Encuesta:**
Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho.
- **Cliente:**
Persona que utiliza los servicios de un profesional o una empresa.
- **Ejecutivo de nómina:**

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-AAC-SATC
	ATENCION A CLIENTES		
	EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 28/Ago/15	Página 2 de 5

Persona en INARI que se encarga de realizar las dispersiones de cada trabajador.

- **Dispersión:**
Depósito en efectivo que realiza el ejecutivo de nómina en la cuenta de banco de cada trabajador, producto de una jornada laboral.
- **Contacto:**
Persona dentro de la empresa encargada de mandar las incidencias, recibir y regresar firmados los recibos de nómina de los trabajadores, enlace entre empresa e INARI.
- **Incidencias:**
Cualquier diferencia en la nómina del trabajador que provoque una alteración en su sueldo base. (Maternidad, horas extras, faltas, retardo, permisos, sanciones, premios, bonos, vacaciones, etc.). Las incidencias las envía el contacto al ejecutivo de nómina para que este último pueda realizar los cambios y ejecutar la dispersión.
- **Grupo A:**
Grupo de clientes previamente seleccionados de la base de datos para que se les realice la encuesta de satisfacción en una fecha determinada.
- **Grupo B:**
Grupo de clientes previamente seleccionados de la base de datos para que se les realice la encuesta de satisfacción en una fecha determinada.

6. RESPONSABILIDADES

Será responsabilidad de cada área tomar acciones correctivas sobre los puntos de mejora identificados en la encuesta.

Atención a clientes da seguimiento en conjunto con las áreas involucradas para la realización de las acciones.

Es responsabilidad de Atención a Clientes ubicar en la base de datos a un nuevo cliente y de manera aleatoria situarlo dentro del grupo A o del grupo B. El nuevo cliente se apegará a las fechas ya determinadas en el Calendario de AAC para la realización de la Encuesta de Satisfacción.

7. DESARROLLO

7.1 Comunicación con contacto.

Atención a clientes se comunica con el contacto del cliente.

7.2 ¿Acepta realizar la encuesta?

Se le pregunta al contacto si acepta contestar la encuesta.


En caso de SI, se realiza encuesta.

En caso de NO, se le preguntan los motivos por los que no acepta realizar la encuesta.

7.3 Realizar la encuesta.

Se realiza la encuesta FO-AC-AAC-SATC-03-01 (si el cliente no ha tenido relación con alguna de las áreas a encuestar se marca la opción N/A.)

En caso de un nuevo cliente se realiza la encuesta de validación de servicio FO-AC-AAC-SATC-03-02, 4 0 5 días después del primer pago de nómina.

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-AAC-SATC
	ATENCION A CLIENTES		
	EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 28/Ago/15	Página 3 de 5

7.4 Analizar información.

Atención a clientes analiza y evalúa la información obtenida de las encuestas, En caso de que se requiera tomar acciones correctivas se registran en el formato SURE. Ver instructivo de trabajo PR-AC-AAC-SURE. Los resultados obtenidos del seguimiento a las mismas se integran en el Informe de Resultados. Ver el instructivo de trabajo IT-AC-AAC-SATC-04.

7.5 Se dan a conocer resultados.

Se envía el reporte a Gerencia Comercial, de igual manera se dan a conocer los resultados a Dirección General, Gerentes de INARI y demás involucrados para conocimiento.

7.6 Analizar motivo del rechazo.

Cuando se le pregunta al contacto si se le puede realizar la encuesta y la respuesta es negativa, se registran las razones del rechazo y se pregunta si la encuesta puede ser aplicada otro día.

7.7 ¿Podemos realizar la encuesta después?

Se le pregunta al contacto si podemos realizar la encuesta en otro momento.

En caso de SI, se acuerda nueva fecha.

En caso de NO, se registrará en el SURE las razones del rechazo.

7.8 Se acuerda fecha para establecer comunicación.


Se acuerda una nueva fecha para volver a establecer comunicación y realizar la encuesta.

7.9 Solicitar otro contacto para realizar encuesta.

Se solicita otro contacto dentro de la empresa que tenga el conocimiento necesario en relación a nuestro servicio para contestar la encuesta.


8. TIEMPO DE RETENCIÓN

Formatos	Nombre del Formato	Retención	Medio	Recuperación
FO-AC-AAC-SATC-03-01	Encuesta de Satisfacción cliente	6 meses	Físico	Atención a clientes
FO-AC-AAC-SATC-03-02	Validar servicio	6 meses	Físico	Atención a clientes

	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-AAC-SATC
	ATENCION A CLIENTES		
	EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 28/Ago/15	Página 4 de 5

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	21 / Ago / 13	1,2	Se modificó el objetivo y varias actividades. Se agregaron definiciones.
2	31 / Oct / 13	Todas	Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
3	6 / Nov / 13	1,3	Se modificó el Objetivo, Alcance y Política. Se modificó la actividad 7.5, se cambió de “Enviar reporte” a “Se dan a conocer resultados”.
4	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó. Se eliminó sección “9. Distribución”.
5	21 / May / 15	1-3	Se modificaron e integraron políticas, definiciones y responsabilidades. Dentro de desarrollo de modificaron los punto 7.4 y 7.5.
6	17 / Jun / 15	3	Se agregaron los apartados de “Medio” y “Recuperación” a la sección No. 8 Tiempo de Retención.
7	28 / Ago/ 15	1-3	Se agregó una nueva política, y se modificaron los puntos 7.3 y 7.7.

 INTELIGENCIA LABORAL	PROCESO		
	AREA COMERCIAL		Código: PR-AC-AAC-SATC
	ATENCION A CLIENTES		
	EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		No. Operación: NA
	Revisión: 7	Fecha revisión: 28/Ago/15	Página 5 de 5

10. ANEXOS

DIAGRAMA DE FLUJO

