	Sistema de Gestión de Calidad	Código: SGC-PC-03
	CERCAL GROUP	Revisión N. 04

Procedimiento de Satisfacción del cliente

CONTROL DE DOCUMENTO	
Copia Controlada	Revisión N°
01	04

APROBACIONES		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Angie Cruz	Nombre: Raul Quevedo	Nombre: Jenny Freire
Cargo: Process and Quality Controller	Cargo: Chief Operating Officer	Cargo: Quality Manager
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Procedimiento de Satisfacción del Cliente	
Código: SGC-PC-03	Revisión N°: 04

1. OBJETIVO

Obtener información y evaluación de parte del cliente tanto del servicio prestado como del personal prestador del servicio, de esta manera conocer el grado de satisfacción e identificar sus necesidades y áreas de mejora concretas, que permitan encontrar oportunidades para mejorar los procesos internos e incrementar la fidelización del cliente.

2.CAMPO DE APLICACIÓN

El procedimiento involucra el área comercial, operaciones, calidad y gerencia general, es aplicable a las actividades correspondientes al proceso de análisis de clientes.

3.RESPONSABILIDADES

- 3.1. Process and Quality Controller es responsable de enviar al cliente las encuestas de satisfacción mediante el módulo de Surveys en CRM Vtiger y realizar el contacto telefónico de seguimiento y realización de las encuestas pendientes. Además, es el responsable de realizar los informes de calidad SAC mensualmente.
- 3.2. Los Head de cada área son los responsables de enviar las encuestas de satisfacción referentes a los servicios ejecutados bajo proyectos durante las reuniones de cierre con el cliente.
- 3.3. Chief Executive Officer tomará las decisiones de acuerdo resultados.

4.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1. Generalidades

Este proceso se lleva a cabo para conocer la percepción del cliente en cuanto al servicio y la promesa de calidad ofrecida por Cercal Group en las diferentes áreas como son SPOT, CSV y GEP.

4.2. Tipos de encuestas

4.2.1. Encuesta Cierre de OT

Procedimiento de Satisfacción del Cliente	
Código: SGC-PC-03	Revisión N°: 04

En el momento del cierre de una Orden de Trabajo se envía el formulario de encuesta de satisfacción al cliente al Email desde el CRM Vtiger, en caso de que el cliente no responda la encuesta, se procede a realizar una llamada por parte del Quality Assistant al cliente para obtener un feedback del servicio recibido donde se tiene en cuenta el desempeño del equipo de trabajo, así como el cumplimiento en cuanto a tiempos para la entrega de los documentos resultado del servicio (Protocolo o Informe).

Spot: <https://cercal.od2.vtiger.com/surveys/gestionoperacionesspot>

Proyectos (GEP y CSV): <https://cercal.od2.vtiger.com/surveys/CierredeProyectoEncuestaFinal>

En el caso de presentar un reclamo o sugerencia, se deberá seguir el procedimiento para tratamiento de reclamos y apelaciones SGC-PC-02.

4.2.2. Encuesta de Inspectores

En el momento de realizar el servicio el Inspector realiza la encuesta al cliente, donde éste evalúa al Inspector en cuanto a cumplimiento y calidad recibido, así mismo la recepción del acta de inspección.

Encuesta de inspectores: <https://cercal.od2.vtiger.com/surveys/EncuestadeInspectoresSPOT>

4.2.3. Encuesta Post-Reclamos

Esta encuesta la realiza el Quality Assistant a los clientes que han levantado una queja o reclamo respecto al servicio recibido, luego de llevar a cabo la reunión con el cliente, el Head del área correspondiente al reclamo y el Chief Operating Officer para aclarar la insatisfacción y tomar las acciones correctivas del caso, se toma la percepción del cliente en cuánto a su satisfacción del manejo y solución de su reclamo.

<https://cercal.od2.vtiger.com/surveys/CalidaddeServicio>

De manera mensual el Process and Quality Controller reportará sobre la satisfacción del cliente para cada ítem y en general la percepción de calidad de la integridad de los servicios ofrecidos por Cercal Group para tomar acciones preventivas y correctivas a las que haya lugar.

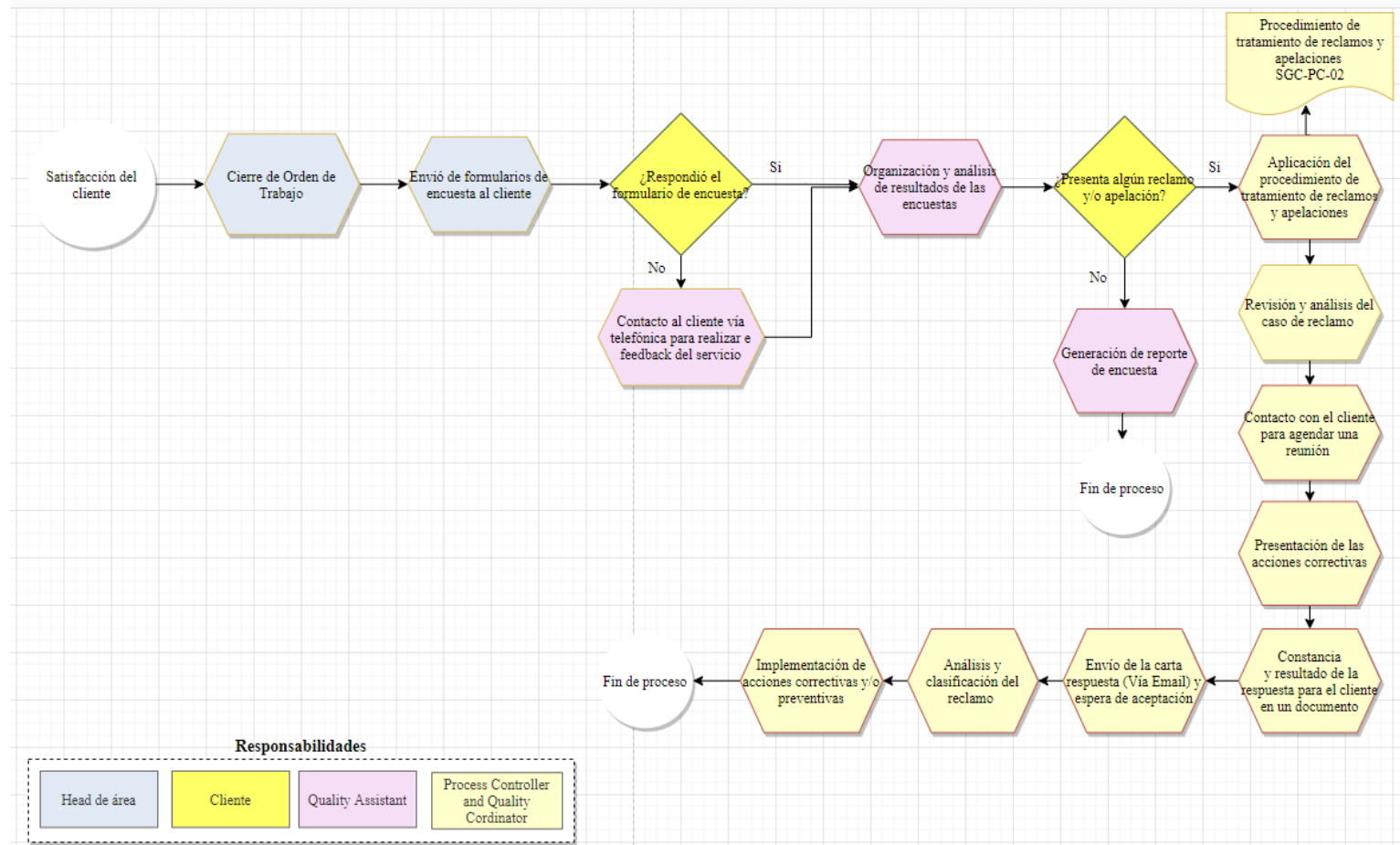
En caso de obtener una mala calificación por parte del cliente el Quality Manager deberá crear un caso en CRM VTiger citando a los responsables del servicio para la investigación, respuesta y resolución del caso.

Procedimiento de Satisfacción del Cliente	
Código: SGC-PC-03	Revisión N°: 04

Process and Quality Controller llevaran a cabo una serie de encuestas de satisfacción para garantizar el cumplimiento de la política de calidad de Cercal GROUP. De esta forma se conoce la opinión de los clientes por los servicios ejecutados.

Procedimiento de Satisfacción del Cliente	
Código: SGC-PC-03	Revisión N°: 04

5. FLUJO DE PROCESO



Procedimiento de Satisfacción del Cliente	
Código: SGC-PC-03	Revisión N°: 04

6.CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Fecha	Revisión	Descripción del Cambio
20/12/2019	Rev 01	-En el punto 3 Se actualizan las responsabilidades -En el punto 4 Se actualizan las descripciones
18/06/2020	Rev 02	-En el punto 4 se actualizan las generalidades y se describe cada encuesta a realizar para evaluar de forma integral los servicios realizados.
27/02/2021	Rev 03	-Se actualiza la fuente del documento y el logo de la compañía.
13/07/2021	Rev 04	-Modificación del objetivo. -Modificación de cargos en responsabilidades. - Actualización de enlaces de encuestas de cierre de OT. - Eliminación del punto de Encuesta para ingenieros y Encuesta post venta. -Adición de enlace de encuesta para inspector. - Modificación de información en Encuesta post reclamos.