

Objetivo

Establecer la metodología que permita evaluar la percepción del cliente con relación al cumplimiento de sus requisitos y el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Alcance

Este procedimiento lo deben conocer y aplicar los funcionarios que tienen contacto con los clientes y realizan el seguimiento y revisión de la percepción y satisfacción de estos y representan al área de Calidad y Servicio al Cliente

Definiciones

Conformidad: cumplimiento de los requisitos especificados.

Especificación: documento que establece requisitos.

Mejoramiento de la calidad: las acciones tomadas a través de la organización para aumentar la eficacia, efectividad y la eficiencia de las actividades y procesos con el propósito de entregar beneficios adicionales a la organización y a sus clientes.

No conformidad: el no cumplimiento de requisitos especificados.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos.

Descripción del Procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
1. Inicio		
2. Programación de visitas	<p>Se debe generar una visita de evaluación por contrato, según necesidad, para la satisfacción del cliente y/o su duración de ejecución así:</p> <p>Entre 1 y 3 meses, se realizarán una (1) visita:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 visita un mes o semana, antes de finalizar el mismo. <p>Entre 4 y 12 meses, se realizarán dos (2) visitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 visita, durante la ejecución del contrato. 1 visita un mes antes de finalizar el mismo. <p>Entre 13 y 24 meses, se realizarán cuatro (4) visitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3 visitas, durante la ejecución del contrato. 1 visita un mes antes de finalizar el mismo. <p>Mayor a 24 meses:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se establecen mínimo dos (2) visita por cada año de ejecución del contrato. 1 visita un mes antes de finalizar el mismo. <p>Nota: Al realizar cada evaluación se debe compartir con los líderes de procesos del sistema y gerentes/coordinadores de proyectos ya que son los responsables de documentar y dar tratamiento a las no conformidades según corresponda.</p>	Director de calidad y servicio al cliente
3. Ejecución de la visita	<p>Se realiza la visita de servicio al cliente teniendo en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Agendar con anterioridad la visita con el responsable de atender la evaluación, de ser posible de la mano del gerente/coordinador del proyecto. Ejecutar la evaluación de satisfacción al cliente en dos pasos PRIMERO Se escucha al cliente en general sobre las observaciones, quejas, peticiones, reclamos y felicitaciones que tiene con relación al proyecto. SEGUNDO: Se verifica la satisfacción del cliente aplicando el formato "EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SOPORTE O ARRIENDO Y/O VENTA", explicando que la calificación va de 1 a 5, siendo 5 excelente y 1 deficiente, además de que por cada ítem calificable podrá hacer las observaciones y las FQPR del caso. <ul style="list-style-type: none"> ➤ El evaluador finaliza la visita con el compromiso de retroalimentar los resultados de la misma (no conformidades) a la alta dirección, gerente y/o coordinador de proyecto y demás involucrados. 	Director de calidad y servicio al cliente
4. Informe general de las visitas	<p>Se recopila la información de las visitas efectuadas mensualmente, elaborando un informe consolidado donde se consigna el análisis y conclusiones, así como posibles acciones de mejora y compromisos. Adicionalmente se da a conocer a las personas responsables de las no conformidades detectadas para que ejecuten las acciones de mejora que consideren pertinentes.</p> <p>Los líderes de procesos del sistema y gerentes y/o coordinadores de proyectos son los responsables de documentar y dar tratamiento a las no conformidades según corresponda.</p> <p>Nota: El departamento de calidad y servicio al cliente presentará a la alta gerencia mensualmente informe de las evaluaciones realizadas y un análisis de las mismas.</p>	Director de calidad y servicio al cliente
5. Fin		

Matriz de Comunicación

Motivo	Quién	Con quién	Canal	Frecuencia	Evidencia
Satisfacción del cliente	Cliente	Dpto. calidad y servicio al cliente	Escrito	Cada vez que el cliente solicite o se realice visita.	E-mail, pliegos, encuesta de satisfacción, visita, reunión, informe.
FQPR	Cliente	Dpto. calidad y servicio al cliente	Físico, , medio electrónico, telefónico	Cuando ocurra.	FQPR

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	E.M.C.C	2008-07-08	N.J.M.M	2008-07-11	S.S.A.	2008-07-15	Elaboración Inicial
1	N.J.M.M	2008-12-11	D.P.B.M	2008-12-12	S.M.R.	2008-12-15	Responsables realización Evaluación
2	N.J.M.M	2009-08-29	D.P.B.M	2009-08-31	S.S.A.	2009-09-01	Inclusión abreviatura proceso, modificaciones generales
3	N.J.M.M	2012-12-29	Jackeline Ordóñez B.	2013-03-27	S.S.A	2013-04-01	Cambio código, de logo y modificaciones generales de las actividades
4	N.J.M.M	2014-05-23	Jackeline Ordóñez B.	2014-05-24	S.S.A	2014-05-26	Inclusión actividades y responsables de documentación y tratamiento de las no conformidades detectadas en la evaluación de satisfacción
5	N.J.M.M	2016-02-09	A.P.P.Q.	2016-03-01	S.S.A	2016-03-11	Cambio de directriz para realizar programación de visitas (actividad 2) Inclusión al departamento de calidad en las responsabilidades. Inclusión de nota en informe general de visitas (actividad 4)
6	Carolina Angulo	2018-03-08	Leidy Mondragón	2018-03-16	Leidy Mondragón	2018-03-16	Actualización de periodicidad de entrega de informe y roles.
7	Leidy Mondragón	2019-11-25	Diana Morales	2019-11-27	Diana Morales	2019-11-27	Se modifica temporalidad de la ejecución de las visitas