

Instrucción de trabajo

Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente

1. Objetivo:

Documentar el flujo para la aplicación de encuesta de satisfacción a los clientes activos de QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

2. Alcance:

Aplica a los clientes activos, clientes nuevos, por recuperación, expansión y con servicios en los últimos tres meses y con más de 50 horas facturadas al momento de la aplicación de la encuesta.

Encuesta de satisfacción del cliente QB-FI-A-02-E/I

3. Definiciones:

Las definiciones relacionadas con este documento son:

Cliente activo: Organización o persona con quien se tiene relación en los últimos doce meses.

Cliente potencial: Se considera así a la organización o persona que pudiese recibir los servicios ofrecidos por QUALITY BOLCA S.A. DE C.V.

Cliente: Persona u organización que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Cliente nuevo: Es la organización o persona con la que QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. realizó labor de ventas y logro obtener relación comercial o aquellos que se realiza un segundo servicio a partir de que llegan por recomendación.

Cliente potencial recomendado: El cliente que fue canalizado a través de un cliente actual y el cual solicita más de un servicio directamente a QUALITY BOLCA S.A. DE C.V. sin intervención de una labor de ventas.

"Nube (Listado de servicios)": Es el documento donde se registra la información necesaria para el control y seguimiento de cada servicio publicada en la Web.

4. Responsabilidades:

Dirección de comercialización y ventas:

- Asegurar que se realice el envío de la encuesta de satisfacción del cliente y dar seguimiento a los resultados obtenido.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Enviar encuesta satisfacción del cliente QB-FI-A-02-E/I:
De manera trimestral a clientes activos de acuerdo a criterio definido

Servicio al cliente:

- Notificar vía correo electrónico a comercialización y ventas cuando se genere un nuevo cliente y alimentar la información necesaria en tiempo y forma en la nube.

Instrucción de trabajo

Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente

5. Documentos de referencia:

5.1 Procedimiento ventas

QB-PR-A-09

6. Procedimiento

6.1 Encuesta de satisfacción del cliente

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Ingresar a la nube y entrar al reporte con nombre "clientes" y asegurar que se encuentren los siguientes filtros:
 1. Mínimo de Horas: 50.
 2. Fechas: Rango de tres meses anteriores al mes de aplicación de la encuesta.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Usar la información arrojada como base de datos para los clientes que se les enviará la encuesta.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Enviar encuesta de satisfacción del cliente QB-FI-A-02-E/I dentro de los primeros diez días del mes cada trimestre a todos los clientes filtrados.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Notificar a los clientes que a partir del día del envío de la encuesta de satisfacción del cliente QB-FI-A-02-E/I se darán diez días hábiles para la recepción de encuestas contestadas.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Una vez recibida la respuesta del cliente, contestar en agradecimiento por su retroalimentación.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Realizar análisis de resultados de encuestas recibidas y evaluación de las mismas, para comunicar el resultado al departamento de gestión de la calidad siguiendo las siguientes reglas:

Nota 1: Solo se tomarán para efectos de evaluación del objetivo, la retroalimentación de las encuestas contestadas por los clientes siempre y cuando estas superen al 50%+1 del total de enviadas.

Nota 2: En caso de no logarse la respuesta del 50% + 1 de los clientes después de 10 días, se tomarán como bueno las respuestas de los clientes que no respondieron solo hasta completar el mínimo requerido de 50% + 1, debiendo adjuntar evidencia de continuidad de servicios para validar satisfacción.

Nota 3: Se tomará como resultado final, la sumatoria de los porcentajes promedio de la encuesta contestados como satisfecho y poco satisfecho.

Instrucción de trabajo

Aplicación de encuesta de satisfacción del cliente

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Retroalimentar a los procesos involucrados en cuanto a malos comentarios o calificaciones relacionadas con el desempeño de sus actividades involucrando al proceso de sistema de gestión de calidad.

Jefe de gestión de la calidad:

- Liderar a los procesos involucrados para que realicen el plan de acción de los comentarios recibidos por parte del cliente, para que coloque cada responsable su información en las carpetas correspondientes.

Auxiliar de comercialización y ventas:

- Recopilar la evidencia de los planes de acción de los distintos procesos en las carpetas y retroalimentar al cliente en su cierre.

7. Registros asociados:

7.1 Encuesta de satisfacción del cliente

QB-FI-A-02-E/I

8. Control de cambios:

Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Originador
01	31-08-15	Generación del documento	Alvaro Noriega Gallegos
02	03-12-17	Cambio de logotipo de la compañía	Nancy Reyes Torres
03	03-07-18	Actualización general del documento	Jorge Castillo
04	10-04-19	Se especifican responsabilidades para Auxiliar de comercialización y ventas y Jefe de gestión de la calidad en el punto 6.1.	Myrna Wong