


Laboratorios Bonin 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>  <b>MERCADEO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-MK-002-07</b>
		<b>Versión: 07</b>
		Vigencia 15/09/2022 Vencimiento: 15/09/2024
		Página 1 de 4

## 1. PROPÓSITO

Reconocer y/o identificar nuestras fortalezas y áreas de mejora en nuestra fabricación, promoción médica, comercialización e imagen de productos farmacéuticos.

## 2. ALCANCE

Todas las líneas de productos que conforman el Grupo Bonin.

## 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
No aplica	

## 4. DEFINICIONES

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente del grado en que se han cumplido sus requisitos.

## 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### RESPONSABILIDAD

El **Coordinador de Mercadeo** tiene la responsabilidad de coordinar las actividades para la ejecución de la evaluación de la satisfacción del cliente, así como también tiene la autoridad de tomar las acciones correctivas cuando considere que la evaluación no fue realizada confiablemente.

**Servicio Al Cliente** tiene la responsabilidad de realizar las evaluaciones de la satisfacción del cliente cuando el **Coordinador de Mercadeo** considere que la evaluación se hará internamente.

El **Gerente de Ventas** tiene la responsabilidad de colaborar con el departamento de mercadeo en proporcionar los datos correctos de los clientes.


### AUTORIDAD

El **Coordinador de Mercadeo** tiene la autoridad de tomar las medidas necesarias para velar por el cumplimiento del procedimiento.

## 6. CONTENIDO

- 6.1. **Grupos Objetivo:** Se aplicará un cuestionario, a un grupo seleccionado (al azar) de clientes Bonin (médicos, farmacias, distribuidores, clínicas, hospitales), el cual será realizado vía telefónica por **Servicio Al Cliente** y /o la persona designada por el **Coordinador de Mercadeo**.

Elaborado por: Servicio Al Cliente	Firma	Fecha: 15/09/2022
Revisado por: Asistente Mercadeo	Firma	Fecha: 15/09/2022
Aprobado por: Coordinador de Mercadeo	Firma	Fecha: 15/09/2022

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>  <b>MERCADEO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-MK-002-07</b> <b>Versión: 07</b> Vigencia 15/09/2022 Vencimiento: 15/09/2024 Página 2 de 4
--	--	---

## 6.2. Diseño de la Encuesta:

6.2.1 **El Coordinador de Mercadeo** debe coordinar el diseño de la encuesta de **Satisfacción del Cliente** tomando como referencia los siguientes aspectos:

- 6.2.1.1 Resultados de evaluaciones anteriores.
- 6.2.1.2 Objetivos estratégicos de la empresa.
- 6.2.1.3 Estadísticas de Reclamos.
- 6.2.1.4 Resultados del clima organizacional (Vendedores y Visitadores Médicos)
- 6.2.1.5 Estadísticas de ventas para hacer la evaluación a los clientes más importantes o por estrategia deben ser tomados en cuenta.
- 6.2.1.6 Resultados de auditorías de calidad.

6.2.2 Objetivos y procedimientos de evaluación: desde el diseño de la evaluación se deberá establecer cuál es el objetivo de la evaluación, así como, el procedimiento a seguir para toda la evaluación de satisfacción del cliente.

6.2.3 Establecer cuáles son los aspectos a evaluar, aunque los aspectos mínimos a contener en la evaluación deben ser: tiempos de entrega, calidad del producto, atención de la visita médica, atención de los vendedores, atención telefónica, atención de quejas y reclamos, promociones. Adicional de esto se podrá agregar cualquier otro aspecto que se considere de influencia en la satisfacción del cliente.

6.2.4 Cantidad de clientes a evaluar: esta cantidad dependerá de los puntos que se requiera evaluar y el grupo objetivo al que se dirija la encuesta, siempre y cuando sea una cantidad confiable y representativa de todo el universo de clientes.


6.2.5 Las encuestas se realizarán de acuerdo a lo programado por el área de **Mercadeo** y según las directrices de **Gerencia General**.

**Nota 1:** Dependiendo de la logística de la evaluación se sancionará al: **Visitador Médico, Vendedor o Servicio al Cliente**, que no cumpla con lo solicitado como el **Gerente de Mercadeo** considere pertinente.

6.3. **Ejecución de la Encuesta:** La encuesta puede ser efectuada de la siguiente forma:

6.3.1. Por el **Departamento de Mercadeo**, con el objeto de asegurar que la información sea objetiva; vía telefónica por medio de **Servicio Al Cliente**. Las encuestas deben entregarse con todos los datos que se soliciten

- Nombre
- Dirección.
- Teléfono.
- Territorio

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>  <b>MERCADEO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-MK-002-07</b> <b>Versión: 07</b> Vigencia 15/09/2022 Vencimiento: 15/09/2024 Página 3 de 4
--	--	---

#### 6.4 Resultados:

- 6.4.1 La tabulación de las Encuestas está a cargo de **Servicio Al Cliente** y/o la persona designada por el **Coordinador de Mercadeo**, de manera que permita una fácil emisión de estadísticas de los resultados así como también un fácil análisis de la información.
- 6.4.2 Conclusiones: posteriormente a la tabulación y análisis de los resultados se deberá establecer conclusiones de la satisfacción del cliente en relación con los objetivos propuestos en el diseño de la evaluación. Las conclusiones deben realizarse en base a los parámetros de resultados de la evaluación los cuales indican que si el indicador está por debajo de 85% en el nivel de satisfacción se infiere como “no satisfactorio”,

#### 6.5 Presentación de Resultados

- 6.5.1 Cuando el **Coordinador de Mercadeo** tenga todo el informe completo de la evaluación de la satisfacción del cliente entonces debe preparar una presentación con los involucrados que considere que deban conocer y tomar acciones al respecto, enviando una copia a **Gerencia General y Gestor de Calidad**.
- 6.5.2 **Acciones:** Serán realizadas con base en la oportunidad estratégica y prioridades que correspondan, siguiendo la planeación y ejecución de acciones establecidas por los intereses de **Ventas, Mercadeo y el Sistema de Gestión de Calidad**.

### 7. REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO

El presente documento deberá revisarse el 15/09/2024 o antes de su vencimiento si fuere necesario.

### 8. BIBLIOGRAFÍA


Ninguna

### 9. ARCHIVO

El presente documento será archivado en Gestión de Calidad bajo condiciones de seguridad adecuadas, además se emiten 1 copia controlada para el área de Mercadeo.

### 10. ANEXOS

CODIGO	NOMBRE

<b>Laboratorios Bonin</b> 	<b>PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE OPERACIÓN</b>  <b>EVALUACION DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>  <b>MERCADEO</b>	<b>Código:</b> <b>PEO-MK-002-07</b>
		<b>Versión: 07</b>
		Vigencia 15/09/2022 Vencimiento: 15/09/2024
		Página 4 de 4

## 11. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE INDIZACION Y ARCHIVO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION

## 12. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Versión	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	4.1 Se modificó el numeral ya que los Visitadores Médicos podrán pasar la encuesta de manera aleatoria a sus clientes según sea el territorio. 4.3 Modificaciones en el tipo de corrida que tendrá la encuesta y se agregó que también podrá ser realizada conjuntamente con Mercadeo y la Visita Médica. 4.4 La tabulación de datos de las encuestas será realizada por cualquier persona del departamento de Mercadeo no por un puesto en específico.
2	Se cambia la palabra Call Center por Operador de Servicio Al Cliente. Se agrega la palabra vendedor En numeral 4.2.6 se modifica a leer como lo indica el procedimiento. Se elimina el Numeral 4.3.2. En numeral 4.6 Acciones se modifica el último párrafo.
3	Se sustituye la palabra Analista de Mercadeo por Servicio Al Cliente y Asistente de Visita Médica. En responsabilidad se elimina: El Gerente de Ventas tiene la responsabilidad de colaborar con el departamento de mercadeo para la coordinación de las visitas a los clientes para realizar la evaluación de Satisfacción. Se elimina el numeral 4.2.3 Definir el grupo o tipo de cliente que se querrá evaluar. Se elimina numeral 4.2.6. En el numeral 4.3.1 se elimina: por encuestadores ajenos a la empresa o directamente por la Visita Médica, tomando en cuenta el contacto y la relación que tiene con los médicos, además de facilidad de correr la encuesta ya que forma parte de los médicos a visitar durante el mes o por vendedores por la relación con los clientes. Dentro de los datos que se debe incluir en la encuesta se elimina E-mail y se sustituye por territorio. Se corrige Numeral 4.4.1 a leer: La tabulación de las Encuestas está a cargo de Servicio Al Cliente (farmacias) y Asistente de Visita Médica (Médicos), de manera que permita una fácil emisión de estadísticas de los resultados así como también un fácil análisis de la información.
4	Se procede a modificar formato de procedimiento Se corrige puesto de Gerente a Coordinador de Mercadeo.
5	Se cambia palabra Coordinador por Gerente
6	Se agrega un párrafo extra a las conclusiones, el cual indica los parámetros de evaluación.
7	Se modifica Gerente de Mercadeo a leer Coordinador de Mercadeo.