

GESTION POR PROCESOS



PROCESO: OPERATIVO

Página Nro.
1 de 5

PROCEDIMIENTO: RELEVAMIENTO DE DATOS DE
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código Nro.
GC-PRC-OPE-ASE-06

ÍNDICE

| N° | CONTENIDO | Pág. |
|-----|-------------------------------|------|
| I | ANTECEDENTES | 2 |
| II | DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | 3 |
| III | PARAMETROS DE SEGUIMIENTO | 5 |
| IV | ANEXOS | 5 |

FIRMA

| | | | | | |
|------|----------|-----------|-------------|-------------|--|
| 1 | Aprobado | Feb -2023 | M. Bermúdez | Responsable | Ing. Getzy Cáceres |
| Rev. | Estado | Fecha | Elaboró | Cargo | Jefe Div. Gestión Integral Territorios |
| | | | | Aprobó | |

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

RELEVAMIENTO DE DATOS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

b) OBJETIVO

Definir la secuencia de actividades para el relevamiento de datos que permita conocer el nivel de satisfacción de los clientes a nivel de la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa que permita establecer la brecha de calidad entre la expectativa del cliente y el servicio brindado y promueva acciones para brindar al cliente una experiencia de Alta Calidad

c) ALCANCE

Inicia con la definición de las características de la encuesta en la ficha técnica y concluye con la generación de reportes de los datos registrados.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Analista Calidad de Territorios

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Relación y Experiencia del Cliente
- División Tecnologías de Información
- División Marketing

| PROCEDIMIENTO DE ENTRADA | PROCEDIMIENTO DE SALIDA |
|--|--|
| Venta de Servicios Comteco R.L. (GC-PRC-OPE-CUM-04) | Clasificación y Análisis de Datos Encuestas de Satisfacción (GC-PRC-OPE-ASE-07) |

f) DEFINICIONES

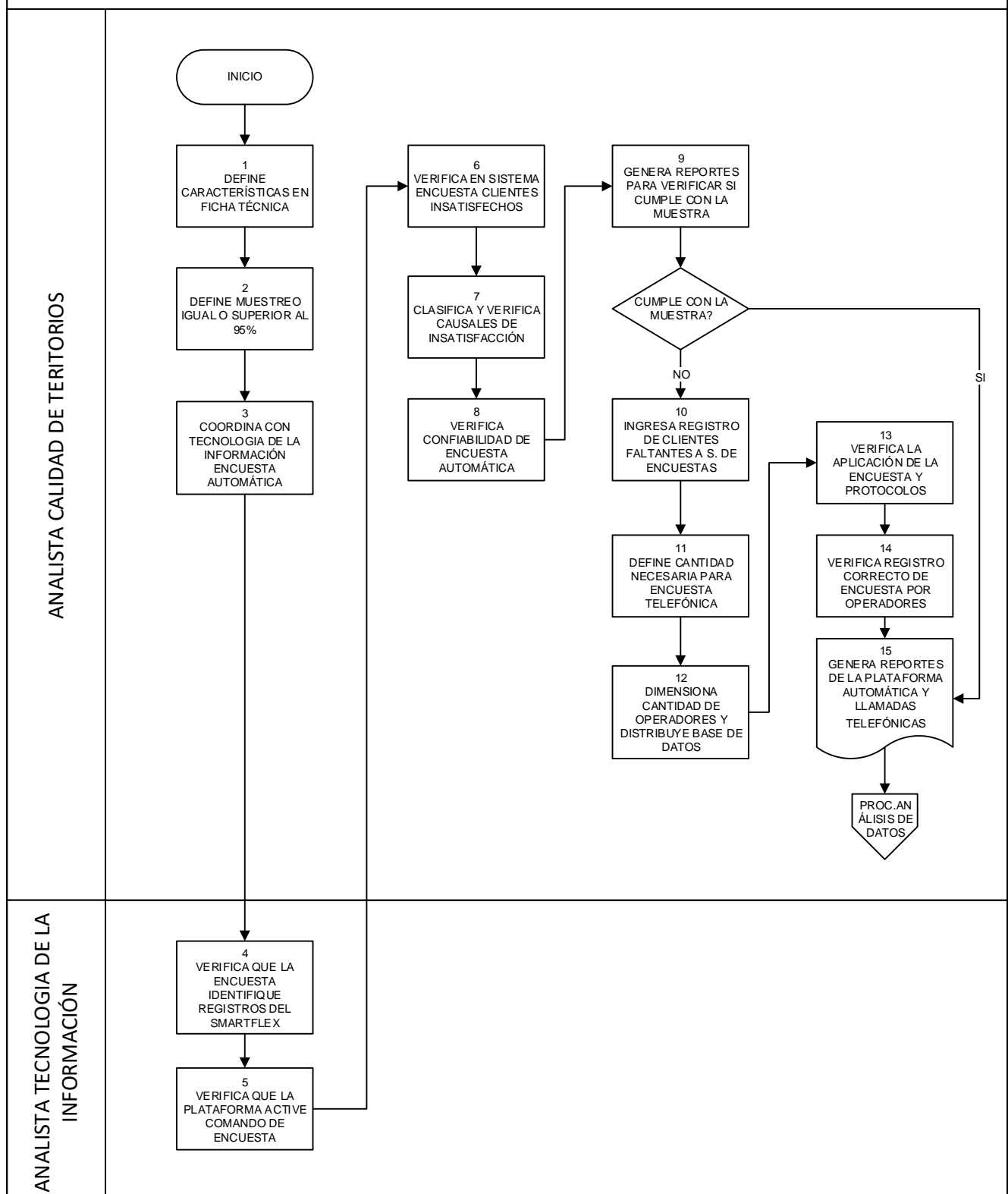
Plataforma Encuestas automáticas: (Bot) es un programa informático que efectúa automáticamente tareas reiterativas mediante Internet a través de una cadena de comandos o funciones autónomas previas para asignar un rol establecido.

Calidad percibida del Servicio: Es el resultado de un proceso de evaluación donde el cliente/socio compara su expectativa, con el servicio que percibe haber recibido a nivel de calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa.

Encuesta de satisfacción de cliente:. Estudio que se realiza para conocer la opinión cualitativa y cuantitativa del cliente con respecto a un servicio. La encuesta de satisfacción sirve para testear productos y servicios y aplicar correctivos.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RELEVAMIENTO DE DATOS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



ANALISTA CALIDAD DE TERRITORIOS

- 1. Define características de la encuesta en la ficha Técnica,**
 - 1.1. Llena todos los campos requeridos.
- 2. Define muestreo estadístico con confiabilidad igual o superior al 95%, en base a Protocolo establecido.**
- 3. Coordina con Tecnología de la Información la aplicación Encuesta Automática (Plataforma Bot u otra)**
 - 3.1. Aprobada la encuesta por Gerencia Comercial realiza la coordinación con T.I.

ANALISTA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- 4. Verifica que la Plataforma de Encuestas automáticas identifique registros generados a través del Smartflex**
 - 4.1. Identifica registros en función al trámite definido en ficha técnica.
- 5. Verifica que la Plataforma active Comando de encuesta**
 - 5.1. Active en base a definición de la ficha técnica y registro de datos en sistema.

ANALISTA CALIDAD DE TERRITORIOS

- 6. Verifica en Sistema Encuestas con registros de Insatisfacción**
- 7. Clasifica y verifica comentarios de las causales de Insatisfacción**
 - 7.1. Si los datos de la encuesta no registran comentario ingresa en Sistema Encuestas para una segunda encuesta complementaria, si las encuestan registran datos complementarios valida en Sistema
- 8. Verifica Confiabilidad Encuestas realizadas a través de la Plataforma de Encuestas automáticas cantidad y calidad respuestas encuestas de forma diaria**
- 9. Genera reportes para Análisis, para verificar si cumple con la muestra de confiabilidad**
 - Si no cumple con parámetros de confiabilidad predefinidos, continua con paso siguiente
 - Si cumple con parámetros de confiabilidad, continua con paso 15
- 10. Ingresa registros de clientes faltantes a Sistema de Encuestas**
 - 10.1. Ingresa para completar a través de contacto telefónico.
- 11. Define cantidad necesaria para encuestas telefónicas**
 - 11.1. Define clientes necesarios para completar la muestra y garantizar confiabilidad.
 - 11.2. Verifica Bases de Datos ingresadas a Sistema para Encuestas Telefónicas.
- 12. Dimensiona cantidad de Operadores y distribuye Base de Datos por Operador**

13. Verifica la aplicación de encuestas y que se cumpla el Protocolo establecido
14. Verifica registro correcto de datos en el Sistema de Encuestas por operadores
15. Genera reportes de los datos registrados en Sistema de Encuestas a través de la Plataforma Automática y a través de llamadas Telefónicas, continúa con Procedimiento de Análisis de Datos.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

| Nombre Documento | Tipo de Documento (*) | Manual o automatizado | Ejemplares | |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|-------|
| | | | Original | Copia |
| Reportes de Datos de Encuestas | I | A | 1 | 0 |

(*) F= Formulario, I= Informe, R= Reglamento, P= Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

| | QUÉ | CÓMO | DONDE | QUIÉN | CUANDO |
|---------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--------|
| OBJETO DE MEDICIÓN | Relevamiento de Datos que permita conocer la Satisfacción del Cliente | Encuestas automáticas y telefónicas | Div. Gestión Integral de Territorios | Analista Calidad de Territorios | Diario |
| FÓRMULA | $\frac{\text{Total encuestas de clientes satisfechos} * 100}{\text{Total encuestas por muestreo}}$ | | | | |
| PARÁMETRO | Mayor o igual a 95% Aceptado Menor a 95% Observado | | | | |

IV. ANEXOS