

ÍNDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
VI	ANEXOS	4

APROBADO POR

**ELABORADO****VERSIÓN Nº 2****Por:** Dra. Rosario Pérez C**Por:** Lic. Carlos Ayala – GERENTE COMERCIAL**Fecha:** Enero 2021**Fecha:** Junio 2021

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 del objetivo, la elaboración de la muestra, el cuestionario, la captura, registro y tabulación de datos.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Aseguramiento de la Calidad

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Experiencia del Cliente
- División TI
- División Marketing
- División Gestión del Cliente

PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA	PROCEDIMIENTOS DE SALIDA
- Tramites Venta y Post Venta	- Análisis de Datos

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. OPERATORIA RELEVAMIENTO DE DATOS

Analista de Calidad

1. Define características de la encuesta en la ficha Técnica, llenando todos los campos requeridos.
2. Define muestreo estadístico con confiabilidad igual o superior al 95%, en base a Protocolo establecido.
3. Aprobada la encuesta por Gerencia Comercial, coordina con TI aplicación Encuesta Automática (Plataforma Bot u otra)

Analista TI

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

Analista de Calidad

6. Verifica en Sistema Encuestas con registros de Insatisfacción
7. Clasifica y verifica comentarios de las causales de Insatisfacción
8. 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
9. De forma diaria verifica Confiabilidad Encuestas realizadas a través de la Plataforma de Encuestas automáticas cantidad y calidad respuestas encuestas.
10. Si se cumple con la muestra se generan reportes para Análisis. Si no cumple con los parámetros de confiabilidad predefinidos ingresa registros de clientes faltantes a Sistema de Encuestas para completar a través de contacto telefónico.
11. Define cantidad mínima necesaria de encuestas telefónicas para completar la muestra y garantizar confiabilidad.

Supervisor Centro de Llamadas

12. Verifica Bases de Datos ingresadas a Sistema para Encuestas Telefónicas.
13. Dimensiona cantidad de Operadores y distribuye Base de Datos por Operador
14. Verifica la aplicación de encuestas y que se cumpla el Protocolo establecido
15. Verifica registro correcto de datos en el Sistema de Encuestas.

Responsable Aseguramiento de Calidad

16. De forma diaria genera reportes de los datos registrados en Sistema de Encuestas a través de la Plataforma Automática y a través de Llamadas Telefónicas. Continúa con el Procedimiento de Análisis de Datos.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario	Encuesta	A		0
Registro de datos		A		0

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Relevamiento Datos Satisfacción del Cliente	Encuestas Automáticas y Telefónicas	División Experiencia del Cliente	Bot/Ejecutivo de Calidad	Diario
FÓRMULA	$\frac{\text{Número Encuestas definidas x muestreo}}{\text{Encuestas con respuesta efectiva}} \times 100$				
PARÁMETRO	>95% Óptimo <95% Observado				

IV. ANEXOS

ANEXO Nº 1 FICHA TECNICA DE MEDICIÓN

ANEXO Nº 2 ATRIBUTOS DE CALIDAD

ANEXO Nº 3 RELEVAMIENTO DE DATOS

