

## **ÍNDICE**

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

APROBADO POR

--

**ELABORADO****VERSIÓN Nº 1****Por:** Rosario Pérez C.**Fecha:** Marzo 2021**Aprobado Por:** Lic. Carlos Ayala**Fecha:** Junio 2021

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

CLASIFICACIÓN Y ANALISIS DE DATOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

### b) OBJETIVO

Tabular, Clasificar y Analizar resultados de Encuestas de Satisfacción que permitan promover acciones de mejora continua minimizando y/o eliminando causales de insatisfacción orientadas a fidelizar a los clientes.

### c) ALCANCE

Inicia con la Tabulación de Datos Clasificación, Análisis, Conclusiones y Feedback de los Resultados.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Equipo Aseguramiento de la Calidad

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Experiencia del Cliente
- División TI
- Equipo Gestión de Calidad de las Relaciones Cliente
- Equipo Riesgo Comercial

PROCEDIMIENTOS DE ENTRADA	PROCEDIMIENTOS DE SALIDA
Relevamiento de Datos Satisfacción del Cliente	Análisis Datos Riesgo Comercial

### f) DEFINICIONES

**Encuesta .-** Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una marca, producto o servicio.

**Pareto.-** Técnica que permite clasificar gráficamente la información de mayor a menor relevancia, con el objetivo de reconocer los problemas más importantes en los que debe enfocarse y dar solución.

**Isikawa.-** Diagrama de Espina de Pescado o Diagrama de Causa y Efecto, herramienta de la calidad que ayuda a levantar las causas-raíces de un problema, analizando todos los factores que involucran la ejecución del proceso

**Feedback.-** Acción de ofrecer información a una Unidad o funcionario sobre un resultado de evaluación, pretende aportar información para acciones de mejora.

## II. OPERATORIA

### Responsable Equipo Aseguramiento de la Calidad

1. Extrae diariamente Datos Generales de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción.
2. Tabula y Clasifica los resultados de acuerdo a Ficha Técnica (x Area, x Canal, x Producto, x tecnología, x Funcionario, otros) para emisión de Reporte General.
3. De la Base de Datos General extrae Datos de Encuestas con Resultados de Insatisfacción.
4. Clasifica resultados e identifica causales de mayor relevancia e impacto en la Insatisfacción del cliente aplicando la técnica de Pareto.
5. Con los resultados reflejados del Pareto, realiza un análisis Causa Raíz sobre las causales de mayor impacto aplicando el Diagrama de Isikawa.
6. Si se trata de una causal recurrente con impacto actual o futuro en varios Clientes remite información a la Unidad de Riesgo Comercial para Procedimiento Análisis Multivariable.
7. Si se trata de un caso aislado realiza Feedback a la Unidad involucrada a través del sistema y recomienda su solución.
8. De no ejecutarse la acción correctiva escala a instancia superior hasta verificar solución, si verifica ejecución de acción correctiva remite a la Unidad de Gestión de Calidad y Desempeño.
9. A la conclusión de cada Encuesta emite Reportes sobre niveles de Satisfacción, Resultado Análisis de Tendencias, Acciones correctivas de mejora continua y su impacto.

### Equipo Gestión de Calidad y Desempeño

10. Realiza Auditoria del Proceso y/o Procedimiento involucrado, con los resultados pasa al Procedimiento de Relevamiento Datos de Satisfacción para verificar impacto acciones correctivas en la percepción de los clientes.

## II. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Informes	I	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
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Identificación Causales de Insatisfacción	Análisis Resultados Encuestas	División Experiencia del Cliente	Aseguramiento de la Calidad	Diario Semanal Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Causales de Insatisfacción}}{\text{Causales de Insatisfacción gestionadas}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	>95% Óptimo <95% Observado				

## IV. ANEXOS

**ANEXO Nº 1.-** Protocolo Metodología Clasificación y Análisis de Datos

