
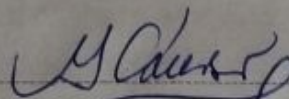


GESTION POR PROCESOS	 Página Nro. 1 de 4
PROCESO: OPERATIVO	Código Nro. GC-PRC-OPE-ASE-07
PROCEDIMIENTO: CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	

ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
IV	ANEXOS	4

FIRMA



2	APROBADO	Feb-2023	M. Bermudez	Responsable	Ing. Getzy Céceres
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jefe Div. Gestión Integral Territorios
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

CLASIFICACIÓN Y ANALISIS DE DATOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para 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 y concluye con la emisión de informe mensual de resultados de encuestas.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Analista Calidad de Territorios

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- División Gestión Integral Territorio
- División Tecnología de Información

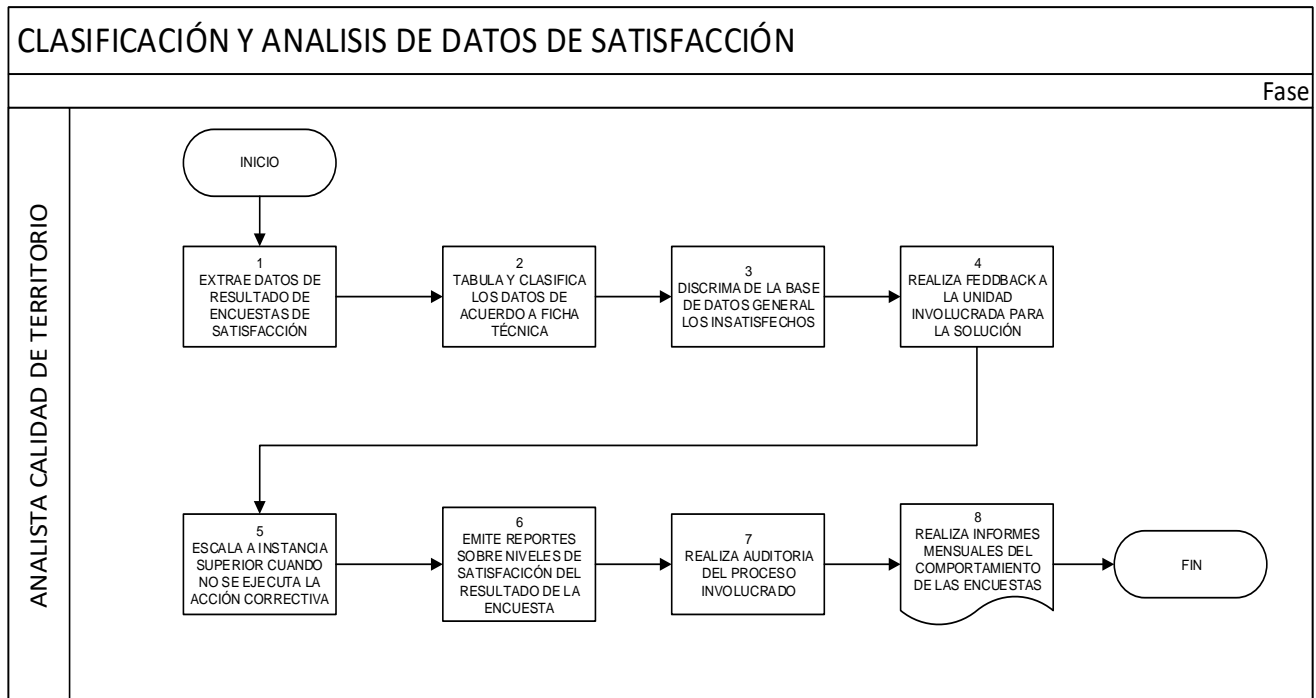
PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
Relevamiento de Datos de Satisfacción del cliente (GC-PRC-OPE-ASE-06)	Relevamiento de Datos de Satisfacción del cliente (GC-PRC-OPE-ASE-06)

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.

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

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



ANALISTA CALIDAD DE TERRITORIO

1. **Extrae diariamente Datos Generales de los Resultados de las Encuestas de Satisfacción.**
2. **Tabula y Clasifica los resultados de acuerdo a Ficha Técnica (Por Área, Canal, Producto, tecnología, Funcionario, otros) para emisión de Reporte General.**
3. **Discrimina de la Base de Datos General los datos de resultados de Insatisfacción.**
4. **Realiza Feedback a la Unidad involucrada a través del sistema**
 - 4.1. Si se trata de un caso aislado y recomienda su solución.
5. **Escala a instancia superior cuando no se ejecuta la acción correctiva**
 - 5.1. Verifica ejecución de acción correctiva hasta la solución
6. **Emite Reportes sobre niveles de Satisfacción a la conclusión de cada Encuesta**
 - 6.1. Reportes de Resultado Análisis de Tendencias, Acciones correctivas de mejora continua y su impacto.
7. **Realiza Auditoria del Proceso y/o Procedimiento involucrado,**
 - 7.1. Con los resultados pasa al Procedimiento de Relevamiento Datos de Satisfacción para verificar impacto acciones correctivas en la percepción de los clientes.
8. **Realiza informes mensuales del comportamiento de las encuestas con resultados a la Jefe de División Gestión Integral Territorios y concluye el procedimiento**

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de Documento (*)	Manual o Automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
Informe de resultados de encuestas	I	A	1	1

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

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Identificar Causales de Insatisfacción para análisis y mejora continua	Análisis Resultados Encuestas	División Gestión Integral Territorios	Analista Calidad de Territorios	Diario Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Causales de insatisfacción gestionadas} * 100}{\text{Total causales de insatisfacción}}$				
PARÁMETRO	<p>Mayor o igual a 95% Óptimo</p> <p>Menor a 95% Observado</p>				

IV. ANEXOS