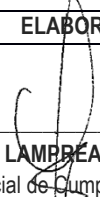



	SECAP LTDA.	Pág.	Página 1 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DEFINICIÓN DE TERMINOS
5. DESARROLLO
6. ANEXOS

ELABORO	REVISO	APROBO
 LAURA LAMBREA MARTINEZ Oficial de Cumplimiento	 ROBERTO MOLINA C Director Nacional de Operaciones	 MARIA MARCELA MARTINEZ Gerente General

	SECAP LTDA.	Pág.	Página 2 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		

1. OBJETIVO

Establecer un proceso en el cual se estandarice la manera de proceder en la realización del seguimiento, medición y análisis de satisfacción del cliente de tal forma que permita evaluar los requisitos del producto.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos que se encuentren relacionados directamente con los clientes.

3. RESPONSABLE

- Director nacional de operaciones y seguridad
- Jefe Regional
- Jefe Nacional de Direccionamiento Estratégico
- Asesor Comercial

4. DEFINICIÓN

Se establecen y definen los términos técnicos, palabras, frases y/o abreviaturas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, con el objetivo de evitar confusiones en la aplicación de estos al proceso.

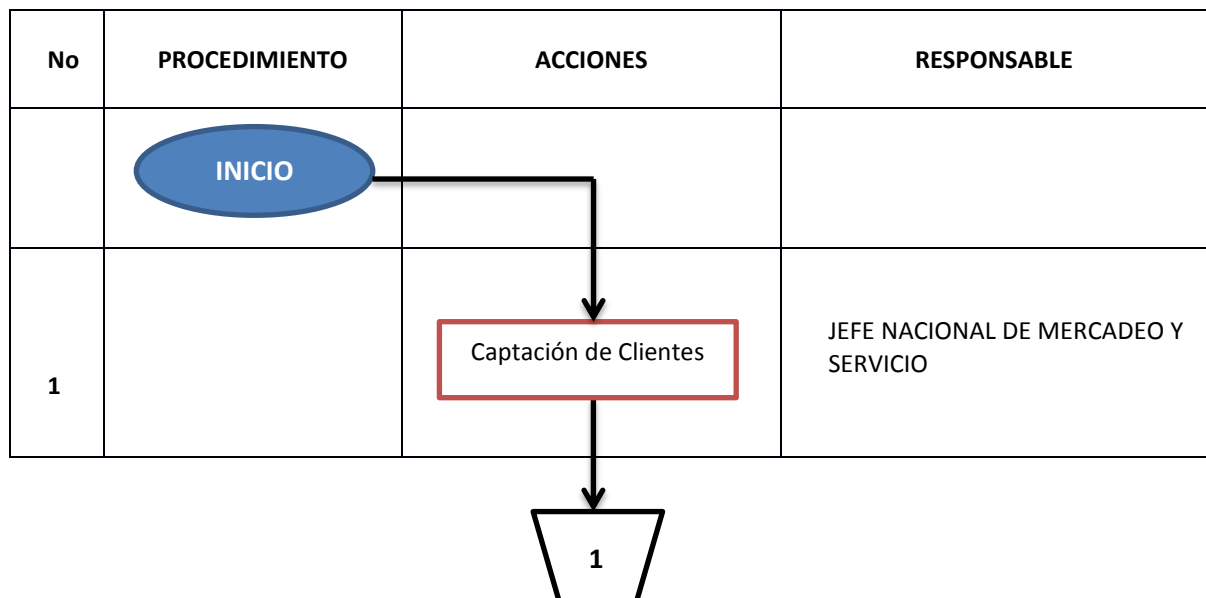
4.1. REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.


4.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

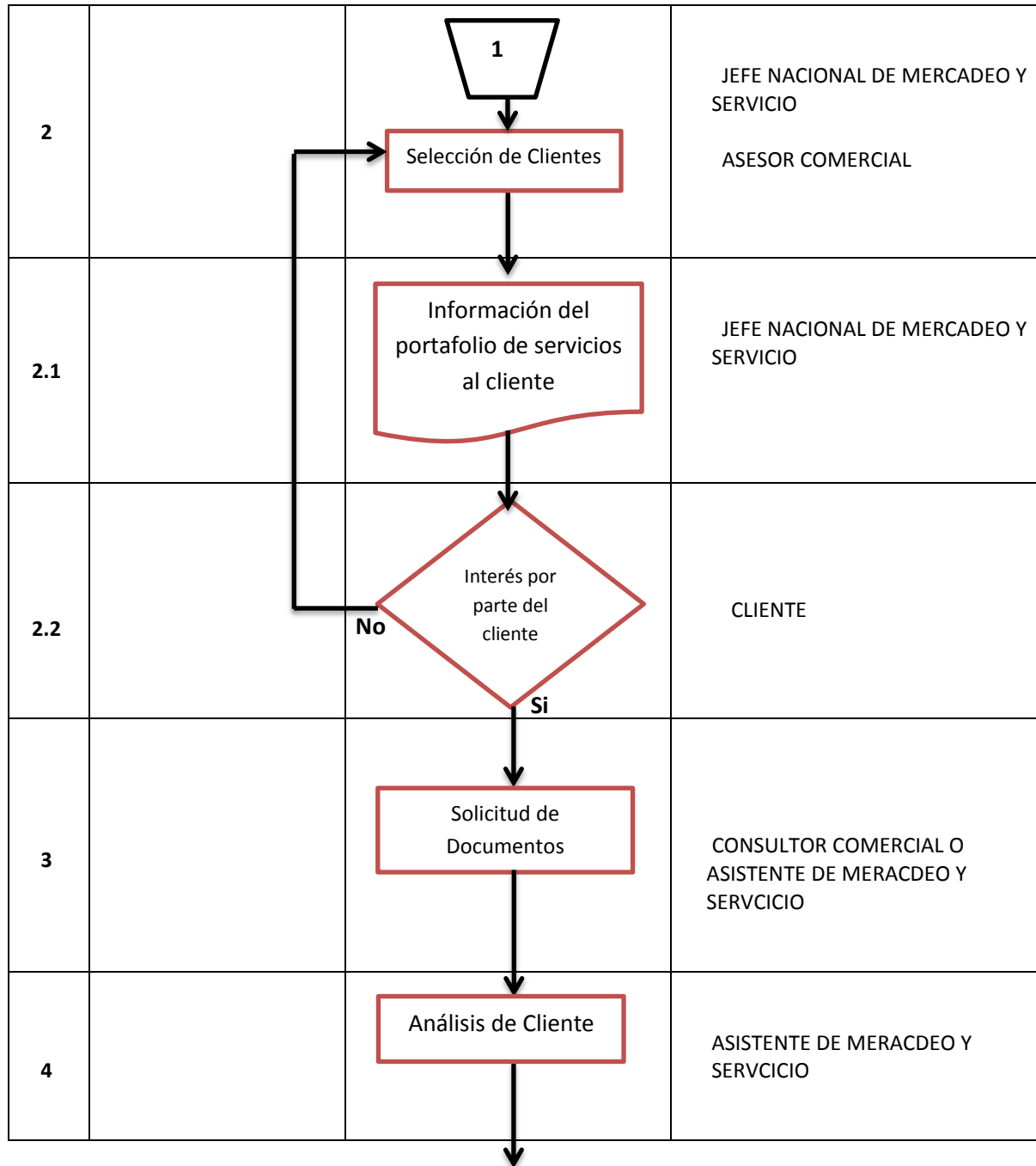
4.3. EFICACIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.


4.4. PQR: Petición, Queja y Reclamo

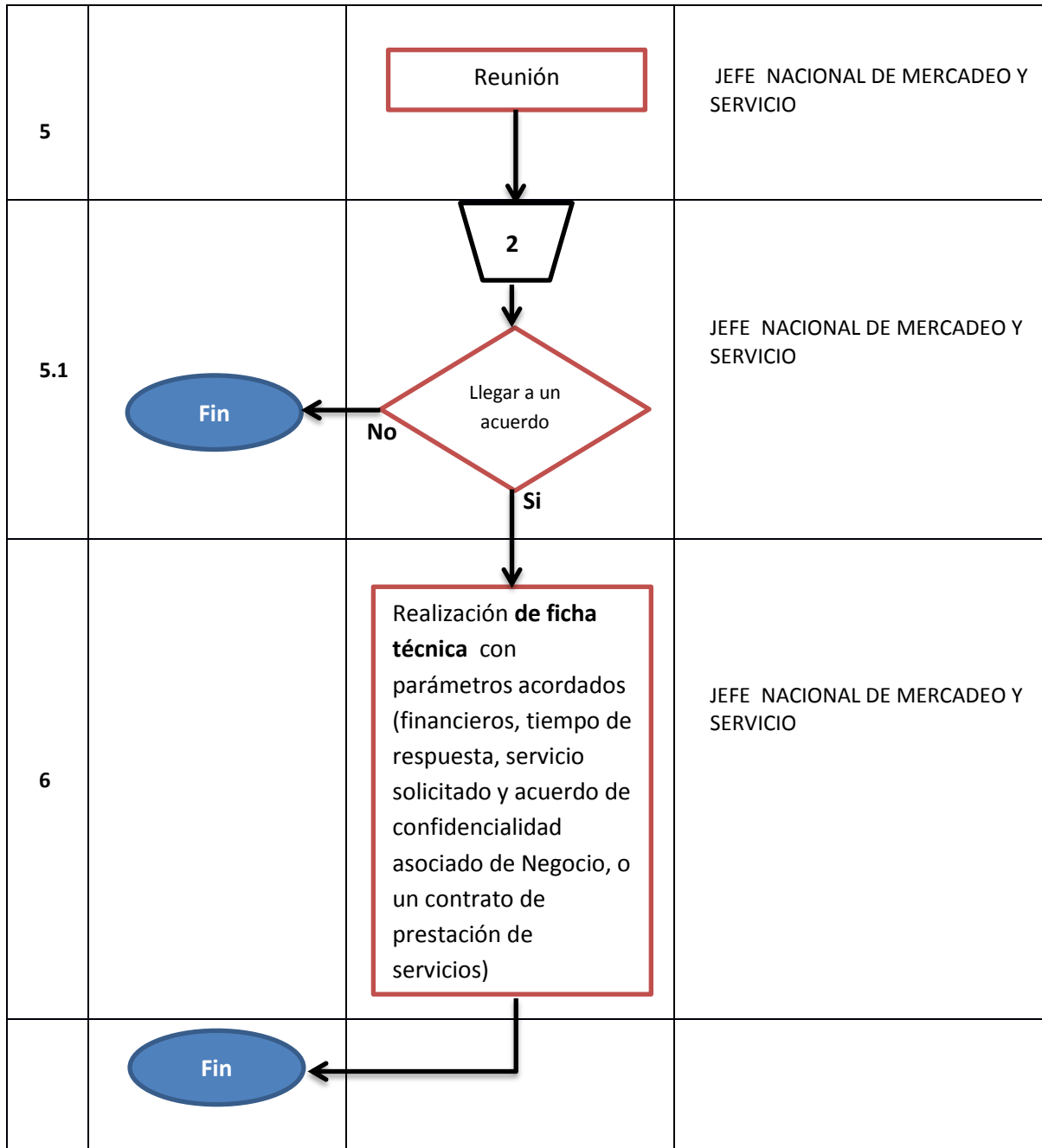
5. DESARROLLO




	SECAP LTDA.	Pág.	Página 3 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		



	<h1>SECAP LTDA.</h1>	Pág.	Página 4 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		



	SECAP LTDA.	Pág.	Página 5 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		

5.1 CAPTACIÓN DE CLIENTE

Se captan los clientes por medio de las bases de datos adquiridas en ferias empresariales, revistas empresariales, referidos, información de periódicos donde se resaltan las empresas que tienen aperturas de nuevas sedes o que son dinámicas económicamente y trabajo de campo en donde los comerciales visitan zonas empresariales e industriales con el fin entregar cartas de presentación de nuestra empresa.

5.2 SELECCIÓN DE CLIENTES

Teniendo en cuenta el interés de los clientes en los servicios de SECAP LTDA, se perfilan los clientes teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Antigüedad en el mercado
- Antecedentes Legales
- Certificación en Sistemas de Gestión.

Si el cliente cuenta con algún antecedente legal importante, que involucre lavado de activos se omitirá todo tipo de relación inicial. A su vez los clientes que no tengan ningún antecedente legal pero que no sean reconocidos en el mercado ni tengan la certificación en algún sistema de gestión se análisis a profundidad de los documentos suministrados.

5.3 SOLICITUD DE DOCUMENTOS CLIENTE


La solicitud de la documentación se hace vía email con el ánimo de realizar el respectivo análisis de cliente. La documentación a solicitar es la siguiente:

- ✓ Cámara de Comercio (No mayor a 30 días)
- ✓ Rut
- ✓ Documentación que indique si se encuentra certificado con algún sistema de gestión
- ✓ Fotocopia cédula del Representante Legal
- ✓ Balance General del último año o nota de omisión.

5.4. ANALISIS DE CLIENTE

Una vez recibida toda la documentación por parte del cliente interesado, se procede a realizar la verificación. A continuación se describe que se analiza con cada uno de los documentos:

TIPO DE DOCUMENTO	ANALISIS
<i>Cámara de Comercio</i>	Por medio de este documento se verifica si la empresa se encuentra constituida legalmente ante el estado y quienes son las personas que conforman esa sociedad
<i>Rut</i>	Por medio de este documento, ubicamos el número de identificación tributaria de la empresa, ubicación geográfica, a que régimen pertenece la compañía y que clase de sociedad es.
<i>Documentación que indique si se encuentra</i>	Por medio de estos documentos evidenciamos si efectivamente la empresa se encuentra certificada por algún sistema de gestión, este documento se

	SECAP LTDA.	Pág.	Página 6 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		

<i>certificado con algún sistema de gestión</i>	comprueba por medio de la página web de estas entidades certificadoras en la opción de empresas certificadas.
<i>Fotocopia cédula del representante Legal</i>	Por medio de este documento verificamos ante la Cámara de Comercio enviada por la empresa que efectivamente sea coherente la persona nombrada en la misma y la persona a la que pertenece este documento. Posteriormente se verifica antecedentes, Lista Clinton, Procuraduría y Contraloría para ratificar que sea una persona confiable.
<i>Balance General del último año o carta- nota de omisión</i>	Este documento es dirigido al área de contabilidad de la compañía con el motivo de evaluarlo y analizarlo por parte de la contadora, para ratificar si la empresa tiene la solvencia económica para realizar los pagos.

5.5. REUNION

Una vez realizado el análisis de cliente se procederá a agendar una reunión para determinar el acuerdo de servicios.

5.6 CONTRATACIÓN O ACUERDO DE SERVICIOS

Posterior a la reunión se genera una FICHA TÉCNICA donde queda plasmado todo el ACUERDO DE SERVICIO realizado con el cliente, esta Ficha Técnica debe ser revisada y aprobada en Bogotá por la Jefe Nacional de Operaciones y Jefe Nacional de Mercadeo y Servicio, y se deben evidenciar aspectos como, plazos para la entrega, el proceso que se va a realizar, la persona de contacto, el valor del proceso y demás aspectos relevantes en la negociación. Con otros clientes se genera un CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

5.7. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

El Jefe Nacional de Mercadeo y Servicio se encarga de realizar la coordinación del seguimiento a cada cliente por medio de:


5.7.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se realizará unas encuestas de satisfacción cada 6 meses en donde se evaluará la calidad del servicio ofrecido en términos de atención al cliente, calidad del producto, cumplimiento de los requerimientos y nuevos servicios complementarios que le gustaría a cada cliente.

5.7.2. SEGUIMIENTO

El departamento de servicio realizará seguimiento a los clientes bajo la siguiente estructura:

5.7.2.1. Una vez se haya dado respuesta a la primera requisición emitida por el cliente se procederá a verificar que el servicio haya cumplido con sus expectativas.

	SECAP LTDA.	Pág.	Página 7 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		

5.7.2.3. El segundo seguimiento se realizará presencialmente a los seis (6) meses de haber ingresado el cliente donde se evaluará la satisfacción del mismo, fidelizándolo al servicio ofrecido por la compañía.

5.8 PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

5.8.1. PETICIÓN

Los Clientes de SECAP LTDA., tendrán la opción de realizar peticiones que tengan sobre los servicios que se le están ofreciendo, estas peticiones serán analizadas y evaluadas para comprobar si son viables de realizar dentro de los procesos ejecutados en la compañía.

5.8.2. QUEJA

SECAP LTDA. Se compromete a recibir, estudiar y mejorar el servicio ofrecido en base a las quejas que generen los clientes para tener una mejora continua satisfaciendo los requerimientos de cada uno de ellos.

5.8.3. RECLAMO

La empresa SECAP LTDA., recibirá, analizará y mandará una respuesta apropiada que aclare los reclamos enviados por los clientes generando un compromiso con ellos.


5.8. COMUNICACIÓN

Los Clientes podrán realizar sus PQR por medio de un correo electrónico servicioalcliente@secap.com.co el cual es administrado por el área de Mercadeo y Servicio, además tendrán un formato correspondiente al FR-02-38 en el cual podrán diligenciar cualquier inquietud que posean, la respuesta de dichas peticiones se realizarán en un plazo máximo de (4) días hábiles para contestar al cliente y un plazo de (2) días hábiles para el tratamiento interno contados a partir del día de la recepción respectiva.

6. ANEXO

Check List de los documentos que se deben tener por cada Cliente.

DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica o acuerdo de Servicios • Contrato de la prestación de servicio (Siempre y cuando aplique) • Cámara y comercio • RUT • Balance Financiero o nota de omisión. • Acuerdo de confidencialidad Asociado de Negocio • Certificado de la procuraduría • Verificación en lista Clinton • Verificación RUES • Documentación que indique si se encuentran certificados con algún sistema de gestión (Siempre y cuando aplique)

	SECAP LTDA.	Pág.	Página 8 de 8
		Versión	5
		Fecha de Aprobación	18/07/2012
		Fecha Última Actualización	07/07/2015
PR-05-14	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE CLIENTES		

- Fotocopia cédula del representante legal
- Verificaciones antecedentes policía (representante legal)
- Verificaciones contraloría (representante legal, Razón social)