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

****C:\Users\Secap\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\20140529162423_00001.tif

C:\Users\Secap\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\20140529162423_00001.tif

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORO** | **REVISO** | **APROBÓ** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **LAURA LAMPREA MARTINEZ**  Oficial de Cumplimiento | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **ROBERTO MOLINA C**  Gerente de Operaciones y Seguridad | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **MARIA MARCELA MARTINEZ**  Gerente General |

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.

1. **ALCANCE**

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

1. **RESPONSABLE**

* Jefe Nacional de Mercadeo y Servicio
* Gerente General.
* Jefe nacional de Operaciones

1. **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.

* 1. **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
  2. **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepcióndel cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
  3. **EFICACIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
  4. **PQR:** Petición, Queja y Reclamo

1. **DESARROLLO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **PROCEDIMIENTO** | **ACCIONES** | **RESPONSABLE** |
|  |  |  |  |
| **1** |  | Captación de Clientes  **1** | JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO |
| **2** |  | **1**  Selección de Clientes | JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO  ASESOR COMERCIAL |
| **2.1** |  | Información del portafolio de servicios al cliente | JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO |
| **2.2** | **No** | Interés por parte del cliente  **Si** | CLIENTE |
| **3** |  | Solicitud de Documentos | CONSULTOR COMERCIAL O ASISTENTE DE MERACDEO Y SERVCICIO |
| **4** |  | Análisis de Cliente | ASISTENTE DE MERACDEO Y SERVCICIO |
| **5** |  | Reunión  **2** | JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO |
| **5.1** |  | **2**  **Si**  **No**  Llegar a un acuerdo | JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO |
| **6** | Realización **de ficha técnica** con parámetros acordados (financieros, tiempo de respuesta, servicio solicitado y acuerdo de confidencialidad asociado de Negocio, o un contrato de prestación de servicios) |  | JEFE NACIONAL DE MERCADEO Y SERVICIO |
|  |  |  |  |

**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**

Se realiza telemercadeo de las bases obtenidas anteriormente, se contacta a las personas que toman las decisiones en cuanto a la contratación de los proveedores y se envía el portafolio de servicios para que sea analizado por ellos. En este paso se identifican los clientes que tienen interés de tomar nuestro servicio.

**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.

**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** |
| Cámara de Comercio | 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 |
| Rut | 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. |
| Documentación que indique si se encuentra certificado con algún sistema de gestión | Por medio de estos documentos evidenciamos si efectivamente la empresa se encuentra certificada por algún sistema de gestión, este documento se comprueba por medio de la página web de estas entidades certificadoras en la opción de empresas certificadas. |
| Fotocopia cédula del representante Legal | 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. |
| Balance General del último año. | 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:

**5.6.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Se realizará unas encuestas de satisfacción por año 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.

**5.6.2. SEGUIMIENTO**

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

**5.6.2.1.** 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.

**5.6.2.2.** El segundo seguimiento se realizará al mes de haber ingresado al cliente por medio del cual se evaluará si el producto ha cumplido los requerimientos.

**5.6.2.3.** El tercer seguimiento se realizará a las tres (3) meses en donde se evaluará la satisfacción del cliente fidelizándolo al servicio ofrecido por la compañía.

**5.7 PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS**

**5.6.1. 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.

**5.7.2. 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.

**5.7.3. RECLAMO**

La empresa SECAP LTDA., recibirá, analizara y mandara 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 [atenciónalcliente@secap.com.co](mailto:atenciónalcliente@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 tres (3) días contados a partir del días siguiente de la solicitud por el mismo medio.

1. **ANEXO**

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

|  |
| --- |
| **DOCUMENTOS** |
| * Ficha técnica o acuerdo de Servicios * Contrato de la prestación de servicio (Siempre y cuando aplique) * Cámara y comercio * RUT * Balance Financiero * Acuerdo de confidencialidad Asociado de Negocio * Certificado de la procuraduría * Verificación en lista Clinton * Verificación RUES * Estudio financiero a la empresa. * Documentación que indique si se encuentran certificados con algún sistema de gestión (Siempre y cuando aplique) * Fotocopia cédula del representante legal * Verificaciones antecedentes policía (representante legal) * Verificaciones contraloría (representante legal, Razón social) |