	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-05
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO

PRO-CL-05

SATISFACCION DE CLIENTES

COPIA NO
CONTROLADA

Rev.	Descripción	Registro de Aprobación			
		Nombre	Cargo	Firma	Fecha
1	Preparó	Yaritza Carrasco G.	Auditor (a)		29-7-23
2	Reviso	Sebastián Peñaloza	Coordinador		29-7-23
3	Aprobó	Cristhian Báez P.	Responsable Centro		29-7-23



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-05
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 2 de 6

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DIAGRAMA FLUJO
5. DESCRIPCION ACTIVIDADES
6. REGISTROS ASOCIADOS
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS
8. CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-05
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	27-07-2023
		PÁGINA	Página 3 de 6

1. OBJETIVO:

Medir el grado de satisfacción de los clientes, a quienes el Centro les presta servicios. Con el propósito de conocer de su opinión y mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrece Operamaq Empresa SpA

La metodología desarrollada atiende las directrices señaladas en la Guía para la evaluación y certificación de Competencias Laborales R.E.106-2023, sus dos Fe de erratas y a las Orientaciones para la Elaboración de Procedimientos e Instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales D016-01-18.

2. ALCANCE:

Este procedimiento considera desde el diseño, aplicación y análisis de los instrumentos definidos por el Centro para conocer la opinión de los usuarios a quienes se les entrego y presto servicios.

3. DEFINICIONES:

Evaluación de Competencias Laborales: Proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada. (Ley N° 20.267).


Candidato: Toda persona, hombre o mujer, que manifiesta su consentimiento voluntario para participar en un proceso de evaluación de las competencias laborales asociadas a un perfil ocupacional establecido por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias laborales, para acceder a una certificación.

Cliente: Organización que recibe el servicio.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Encuesta al Cliente: Instrumento de evaluación que permite conocer y sondear la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción con respecto a la empresa, sus productos y servicios.

Queja / Reclamo: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-05
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 4 de 6

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

4. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1. Objetivo de la metodología

Recoger y cuantificar la información que tienen los clientes, acerca del servicio que entrega el Centro, en relación a la satisfacción y conformidad del proceso.

El Centro ha definido que el instrumento, se aplicará a los candidatos evaluados.

5.2. Instrumento

El instrumento a utilizar para la recolección de los datos será una encuesta, la cual contiene un conjunto de preguntas que van dirigidas al cliente.


La encuesta será aplicada a cada uno de los candidatos evaluados.

El diseño (preguntas) de la encuesta, se encuentra disponible en el anexo que señala a continuación: "Encuesta de Satisfacción al cliente (FORM-RCL-05)

5.3. Modalidad de recolección a implementar

La modalidad de recolección a implementar será de manera presencial.

Para ello se procederá de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-05
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	27-07-2023
		PÁGINA	Página 5 de 6

- En primer lugar se avisará al candidato el proceso y objetivo de la encuesta, con el propósito de informar y solicitar colaboración sobre el proceso.
- La encuesta será aplicada al candidato evaluado.
- El encargado de entregar la encuesta será el personal administrativo del Centro.
- Una vez entregada la encuesta al candidato, esta debe ser respondida y devuelta en el mismo momento al encuestador.
- Los candidatos tendrán un tiempo máximo de 15 minutos para responder la encuesta.

5.4. Herramientas Informáticas a utilizar

Las herramientas informáticas a utilizar, son Microsoft office para realizar análisis de datos.

5.5. Análisis de causa de los resultados


Una vez recolectada la información, esta será analizada por el Coordinador Técnico del Centro.

5.6. Modalidad de corrección de las desviaciones negativas

Una vez obtenidos los resultados, el Coordinador Técnico del Centro, elabora un informe, con el propósito que se diseñen y apliquen medidas correctivas para los aspectos que figuren menos fortalecidos en los resultados.

Las acciones que se tengan que realizar a partir de los resultados de los análisis, se plasmaran en el registro “Acciones correctivas y preventivas” (REG-AUD-02).

El Coordinador Técnico debe presentar resultados de las acciones al Responsable del Centro.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-05
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 6 de 6

6. REGISTROS ASOCIADOS

Nombre	Identificación	Ubicación		Observación
		Carpeta	Portafolio	
Encuesta de Satisfacción al cliente	FORM-RCL-05			
"Acciones Correctivas y Preventivas"	REG-AUD-02			


7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Guía de Evaluación y certificación de competencias laborales (R.E.106-2023)

D016-01-18 Orientación para la elaboración de procedimiento e instrumentos de evaluación de competencias laborales

8. CONTROL DE CAMBIOS

Tabla Resumen Motivo Revisiones del Procedimiento			
Motivo del Cambio	Fecha	Nº Rev.	Paginas

	FORMULARIO	CÓDIGO:	FORM-RCL-05
	ENCUESTA SATISFACION AL CLIENTE	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 1

Nombre Evaluador:		Fecha:			
Marque con una X sobre la nota que considere apropiada					
Criterios de Evaluación	Calificación				
Respecto al centro	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Medianamente de acuerdo 3	De acuerdo 4	Completamente de acuerdo 5
(a1) Claridad en la entrega de información.					
(a2) Entrega de información en forma oportuna.					
(a3) Amabilidad en el trato.					
(a4) Cumplimiento de plazos y compromisos.					
(a5) Resolución de preguntas y problemas en forma eficaz y oportuna.					
(a6) Infraestructura adecuada para el desarrollo de la orientación y evaluación.					
Respecto al Evaluador	Completamente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Medianamente de acuerdo 3	De acuerdo 4	Completamente de acuerdo 5
(b1) Claridad en la entrega de información.					
(b2) Cumplimiento de plazos y compromisos.					
(b3) Amabilidad en el trato.					
(b4) Seriedad y profesionalismo.					
(b5) Imparcialidad y objetividad.					
(b6) Disposición para resolver preguntas.					
(b7) Manejo técnico del evaluador en las competencias evaluadas.					
Si evaluó aspectos entre rangos "Completamente en desacuerdo" y "Medianamente de acuerdo", solicitamos a usted nos señale los motivos de dicha evaluación. Esto con el afán de entregar siempre un mejor servicio a nuestros clientes.					