	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-11
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	02-09-2023
		PÁGINA	Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO

PR-CL-INSP-11

SATISFACCION DE CLIENTES

COPIA NO
CONTROLADA

Rev.	Descripción	Registro de Aprobación			
		Nombre	Cargo	Firma	Fecha
1	Preparó	Yaritza Carrasco G.	Auditor (a) / Calidad		02-09-23
2	Reviso	Sebastián Peñaloza	Jefe Técnico		02-09-23
3	Aprobó	Cristhian Báez P.	Gerente General		02-09-23



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-11
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	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:	PR-CL-INSP-11
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	02-09-2023
		PÁGINA	Página 3 de 6

1. OBJETIVO:

Medir el grado de satisfacción de los clientes, a quienes el OI 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 DA-D22 v06 Criterios para la acreditación de organismos de inspección, según NCh ISO 17020

2. ALCANCE:

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

3. DEFINICIONES:

Inspección: Proceso de verificación, según las directrices señaladas en la Norma NCh-ISO 17020:2012.

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.

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.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-11
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	02-09-2023
		PÁGINA	Página 4 de 6

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 OI, en relación a la satisfacción y conformidad del proceso.

El OI ha definido que el instrumento, se aplicará a todos los proceso de inspección.

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 las Inspecciones realizadas por OI.


El diseño (preguntas) de la encuesta, se encuentra disponible en el anexo que señala a continuación: "Encuesta de Satisfacción al cliente (REG-QC-06)

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:

- En primer lugar se avisará a la empresa el proceso y objetivo de la encuesta, con el propósito de informar y solicitar colaboración sobre el proceso.
- La encuesta será aplicada a todo las empresa que solicitan inspección por parte de la OI.
- El encargado de entregar la encuesta será el personal administrativo técnico de la OI.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-11
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	02-09-2023
		PÁGINA	Página 5 de 6

- Una vez entregada la encuesta a la empresa, esta debe ser respondida y devuelta en el mismo momento al encuestador.

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 Jefe técnico de la OI.

5.6. Modalidad de corrección de las desviaciones negativas

Una vez obtenidos los resultados, el Jefe técnico de la OI, 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-01).


El Jefe técnico debe presentar resultados de las acciones al Gerente General.

6. REGISTROS ASOCIADOS

Nombre	Identificación	Ubicación		Disposición Final
		Servidor Operamaq	Tiempo Almacenamiento	
Encuesta de Satisfacción al cliente	REG-QC-06	x	3 años	Eliminar archivo
“Acciones Correctivas y Preventivas”	REG-AU-01	x	3 años	Eliminar Archivo

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS


Norma NCh-ISO 17020:2012

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PR-CL-INSP-11
	SATISFACCION DE CLIENTES	VERSIÓN:	01
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA:	02-09-2023
		PÁGINA	Página 6 de 6

DA-D22 v06 Criterios para la acreditación de organismos de inspección, según NCh ISO 17020

8. CONTROL DE CAMBIOS

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

	FORMULARIO	CÓDIGO:	REG-QC-06
	ENCUESTA SATISFACION AL CLIENTE	VERSIÓN:	01
		FECHA:	02-09-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 1

Nombre Inspector:		Fecha:			
Marque con una X sobre la nota que considere apropiada					
Criterios	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 Inspector	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 Inspector					
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.					