



**PROCEDIMIENTO
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PR-SGC-05
Rev.: 00
Pág.: 1/2

Revisado y aprobado por

Ugo Odonne

Director

Descripción de las Modificaciones:	Emisión inicial
Fecha de vigencia:	06/05/2025

1 MISIÓN

Realizar la medición de la satisfacción del cliente de manera a obtener información representativa para la toma oportuna de decisiones y asegurar el correcto tratamiento de los reclamos que puedan presentarse.

2 ALCANCE

Desde: Planificación de la ejecución de encuestas.

Hasta: Análisis de los resultados de las encuestas y seguimiento del plan de acción.

3 DUEÑO DEL PROCESO

Coordinador del SGC

4 POLÍTICAS Y DEFINICIONES

Las encuestas serán realizadas a los todos los clientes del sector privado al menos una vez al año.

Para los clientes del sector público, al finalizar cada proyecto se recibirá una Constancia de Cumplimiento de Contrato, la cual será archivada por el Jefe de Administración. En caso de contar con alguna notificación relacionada al proyecto se procederá conforme indica el Procedimiento de Posventa.

5 ENTRADA/SALIDA

Entrada	Proveedor
Resultado de encuesta	Cliente

Salida	Cliente / Parte Interesada	Necesidad
Informe de los resultados de las encuestas	Director	Informes claros y precisos que permitan la toma de decisiones.



**PROCEDIMIENTO
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

PR-SGC-05
Rev.: 00
Pág.: 2/2

6 RESPONSABILIDADES Y ACTIVIDADES

6.1 Secuencia de Actividades – Ejecución de encuestas de satisfacción- sector privado

Paso	Responsable	Actividad
1. Planificación de la ejecución de encuestas	Director	<ul style="list-style-type: none">Define el medio de ejecución de la encuesta de satisfacción al cliente.Define las preguntas a ser incluidas en el cuestionario a ser utilizado en las encuestas de satisfacción.
2. Ejecución de encuestas y elaboración del resumen	Responsable asignado	<ul style="list-style-type: none">Realiza/ejecuta las encuestas. <p>Nota: Los medios para la ejecución de las encuestas pueden ser: encuestas presenciales, encuestas telefónicas, contratación de una empresa tercierizada para la ejecución de las encuestas, envío del cuestionario al cliente en forma física o digital, encuestas realizadas vía correo electrónico, otros.</p> <ul style="list-style-type: none">Realiza un resumen de los resultados de las encuestas.Remite y presenta el resumen de las encuestas al Director, Jefes de área, Coordinador del SGC en la reunión de Revisión por la Dirección.
3. Análisis de resultados	Director, Jefes de Áreas, Coordinador del SGC	<ul style="list-style-type: none">Analizan los resultados de las encuestas de satisfacción. <p>Nota: En caso de recepción de reclamos/quejas/sugerencias, los mismos serán tratados conforme lo establece en el procedimiento de Posventa</p>

7 RECURSOS:

Recursos	Observaciones / comentario
PC, internet, teléfono, materiales de oficina.	--

8 INDICADOR / MEDICIÓN / SEGUIMIENTO

Indicador / Medición / Seguimiento del proceso	Observaciones / comentario
Indicador de Medición de Satisfacción de Cliente	--

9 REGISTROS

Nombre	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición Final
Resumen de encuesta de satisfacción	No aplica	Informe de resultados de Encuestas	PC del Coordinador del SGC	Por año	2 años	--