

	GESTIÓN GERENCIAL Y DE CLIENTES		
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL DE CLIENTES	Código:	PGC-05
		Versión: 01	Página 1 de 4

1. OBJETIVO.

- Identificar con claridad los requerimientos del cliente y partes interesadas con el fin de establecer los parámetros para la consecución de contratos y prestación del servicio.
- Monitorear la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de los clientes y partes interesadas de la compañía
- Establecer los procedimientos seguidos por el personal de la Organización para llevar a cabo de manera adecuada la gestión de la relación con los clientes

2. ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todas las acciones que se realizan para llevar a cabo de manera adecuada el proceso de verificación de todas las actividades relativas al cumplimiento de los requerimientos del cliente.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2016: 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 5.1.2 Enfoque al cliente 9.1.2 Satisfacción del cliente.

ISO 45001. Partes interesadas

ISO 39001

4. GENERALIDADES

- **Necesidades del cliente**

Para Kotler por ejemplo; la **necesidad** humana es el estado en el que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos

Los tipos de necesidades del cliente se corresponden con tres exigencias de calidad:

- **La calidad requerida.**

Corresponde a los atributos indispensables que el cliente pide al expresar sus necesidades y que la empresa puede conocer en todos sus términos para satisfacerlas.

- **La calidad esperada.**

Se refiere a aquellos atributos del bien que complementan los atributos indispensables no siempre explícitos, pero que el cliente desea y que suelen tener un fuerte componente subjetivo. Se denominan expectativas.

- **La calidad potencial.**

Son las posibles características del bien que desconoce el cliente, pero que, si se las ofrecemos, valora positivamente.

- **Gestión Comercial**

es un término relacionado a la mercadotecnia o marketing, es decir, te proporciona las técnicas de cómo promover un producto o servicio ofrecido por una pyme o micro pyme.

- **Partes interesadas:**

	GESTIÓN GERENCIAL Y DE CLIENTES		
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL DE CLIENTES	Código:	PGC-05
		Versión: 01	Página 2 de 4

De acuerdo a la **definición** de ISO 9000:2015, una parte interesada es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad) relevantes al sistema de gestión (SIG).

Para efecto de la prestación del servicio se han determinado las siguientes partes interesadas con sus respectivos mecanismos de seguimiento.

5. REALIZACIÓN PROCEDIMIENTO COMERCIAL

Para llevar a cabo los objetivos propuestos, el procedimiento de relación con el cliente implica la necesidad de acometer las siguientes etapas:

- Cotización de los servicios.
- Firma de los contratos.
- Seguimiento a la satisfacción del cliente.
- Gestión de PQRS
- Plan de acción de las acciones correctivas y preventivas.
- Revisión de las acciones implantadas.

5.1. COTIZACION DE LOS SERVICIOS.

Una vez se tiene claridad de las necesidades del cliente, se envía las propuestas, y se firman los contratos.

Las cotizaciones se manejan por la fecha de envío.

Los contratos que son firmados llevan implícitos los requerimientos establecidos con el cliente y anualmente se revisa el cumplimiento de los contratos ver lista de verificación de contratos.

6. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

Semestralmente se evalúa el grado de satisfacción de los clientes con los contratos a través de

Se contactan los clientes y se diligencia la encuesta

<https://www.sistemaskoios.com/sistemaskoios/gestion/encuestaconsultar.php>

Estas encuestas el sistema las tabula y arroja un informe que permite tomar las medidas correctivas a que haya lugar.

Encuestas de Satisfacción Nueva Encuesta

Fecha

Colegio / Empresa

Excl. PDF

Buscar

Pregunta	Valor
SERVICIO PRESTADO POR EL CONDUCTOR	
PRESENTACIÓN PERSONAL	0 1 2 3 4 5
RESPECTO POR LAS SEÑALES DE TRÁNSITO	0 1 2 3 4 5
ATENCIÓN Y AMABILIDAD CON LOS PASAJEROS	0 1 2 3 4 5
SERVICIO PRESTADO POR LOS GUÍAS	
CALIDEZ EN LA RECEPCIÓN DE LOS VISITANTES NACIONALES Y EXTRANJEROS	0 1 2 3 4 5
EJECUCIÓN PUNTUAL DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES ESTABLECIDO POR LA AGENCIA DE VIAJES O TOUR OPERADOR	0 1 2 3 4 5
ASISTENCIA AL TURISTA, PRIMEROS AUXILIOS Y, EN CASO NECESARIO, COORDINACIÓN DE INGRESO DEL TURISTA A SERVICIOS HOSPITALARIOS	0 1 2 3 4 5
INFORMACIÓN VERAZ, OBJETIVA Y CLARA AL PÚBLICO RECEPTOR	0 1 2 3 4 5
SERVICIO ADMINISTRATIVO	
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	0 1 2 3 4 5
RESPUESTA OPORTUNA A SUS INQUIETUDES	0 1 2 3 4 5
RESPUESTA OPORTUNA A LOS PQRS	0 1 2 3 4 5
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	
ASEO Y PRESENTACIÓN DEL VEHÍCULO	0 1 2 3 4 5
VEHÍCULO CON LOS IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS (BOTQUIN, EXTINTOR, CINTURONES, EQUIPO DE CARRETERA)	0 1 2 3 4 5

Mostrando página 1 de 1 páginas.

Observaciones

Cancelar Guardar

7. GESTION DE PQRS

Con el fin de facilitar el proceso para los clientes se estableció un link donde ellos pueden subir las quejas la dirección es
En este link se alimentan las quejas al sistema y se procede a gestionar los PQRS
<https://www.sistemaskoios.com/sistemaskoios/administrativa/quejasnuevo.php>

Peticiones, Quejas y Reclamos Nueva P.Q.R.

Home > Gestión Administrativa > P.Q.R. > Nueva P.Q.R.

Empresa

Fecha

Tipo

Tipo de Queja

Quien realiza la queja

Correo Electrónico

Descripción de la Queja

Felicitación para

Observaciones

Cancelar Guardar

En este módulo se da solución a los PQRS y queda un registro.

7.1 ELABORACIÓN DEL INFORME.

El informe, es utilizado para:
Llevar un seguimiento a todos los PQRS de los clientes
Para verificar que el cliente fue atendido
Medir el tiempo de respuesta.

	GESTIÓN GERENCIAL Y DE CLIENTES		
	PROCEDIMIENTO COMERCIAL DE CLIENTES	Código:	PGC-05
		Versión: 01	Página 4 de 4

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
1	11/04/2021	Creación del documento	DD / MM / AA	0

9. PLATAFORMA KOIOS

Módulo de gestión Comercial

A través del sistema se pueden crear las cotizaciones y enviarlas directamente a los clientes al correo electrónico

Las cotizaciones quedan en estado enviado, aprobado a rechazado, si están aprobadas pasan a control de programaciones el sistema asigna un consecutivo y los informes de el estado de la gestión comercial

Módulo de gestión Comercial

Controla las bases de datos de los clientes con la información de contacto, contratos, tarifas.

Permite registrar las peticiones, quejas y reclamos de los clientes, al igual que se consignan las acciones de mejora y enviar la

Brinda la posibilidad al cliente de evaluar el servicio. Todos los instrumentos de medición, son parametrizables de acuerdo a los requerimientos establecidos.