

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 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.

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:**

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 de la calidad (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. COTIZACIÓN 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 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Semestralmente se evalúa el grado de satisfacción de los clientes con los contratos a través de <http://sistemaskoios.com/sistemaskoios/gestion/encuestanuevo.php>

Se contactan los clientes y se diligencia la encuesta

Encuestas de Satisfacción Nueva Encuesta

Home > Gestión Administrativa > Encuestas de Satisfacción > Nueva Encuesta

Fecha:

Colegio / Empresa:

Buscar:

Excel PDF

| Pregunta | Valor |
|---|--|
| ACTITUD DE SERVICIO DEL CONDUCTOR | |
| PRESENTACIÓN PERSONAL | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 |
| RESPETO POR LAS SEÑALES DE TRANSITO | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 |
| FORMA DE CONDUCIR | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 |
| ATENCIÓN Y AMABILIDAD CON LOS PASAJEROS | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 |
| ASEO Y PRESENTACION DEL VEHICULO | <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 |

Mostrando página 1 de 1 páginas.

Observaciones:

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

7. GESTIÓN 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 <http://sistemaskoios.com/sistemaskoios/administrativa/quejasconsulta.php>

En este link se alimentan las quejas al sistema y se procede a gestionar los PQRS



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

Empresa: -- Seleccione --

Quien realiza la queja: Correo Electrónico

Fecha: -- Seleccione --

Observaciones:

Tipo: Estadística

Tipo de Queja: -- Seleccione --

Alumno

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

8. IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PARTES INTERESADAS.

| REQUISITOS PARTES INTERESADAS | | | SEGUIMIENTO A LAS PARTES INTERESADAS |
|--------------------------------------|--|--|---|
| TIPO CLIENTE | EXPECTATIVAS | REQUISITOS | SEGUIMIENTO |
| Usuarios | Transporte seguro | PESV, Resolución 1565, resolución 1231, | Monitoreo de la prestación del servicio, novedades |
| Cliente | Llevar funcionarios a los sitios de trabajo y a tiempo y en forma segura | PESV, Contrato. | PESV, Contrato, check list de verificación de contratos , 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 http://sistemasikoios.com.sistemaskoios.com/gestion/encuestaconsultar.php |
| | | | En este link se alimentan las quejas al sistema y se procede a gestionar los PQRS. http://sistemasikoios.com.sistemaskoios.com/administrativa/queja_snuevo.php |
| Accionista | Posicionarse en el mercado. Aumento de capital | Mercadeo-cumplimiento de requisitos legales. Presupuesto actualizado y fondo para imprevistos. Pólizas de seguros con cubrimientos acordes al servicio., | Informe de estados de resultados, informe gestión compañía |
| Empleado | Estabilidad laboral remuneración y bienestar laboral. | SGSST, código sustantivo laboral, Contrato | Evaluación de desempeño |
| Afiliados y convenios | Estabilidad comercial | Contratación con los requerimientos legales vigentes. | Módulo de control de documentación, módulos de gestión de vehículos. Programas de mantenimiento, seguimiento satelital. |
| | | Programa de mantenimiento preventivo y correctivo. | |
| Proveedores | Mutuo desarrollo empresarial | Contrato, pagos | Selección evaluación y reevaluación de proveedores. |
| Entidad de control | Cumplimiento de los requisitos legales. | Normatividad vigente. | Envío de información a través del vigía, verificación y actualización matriz de requisitos legales |

| | | | |
|-----------|--|--|-----------------------------------|
| Comunidad | | | Respeto por la normas de transito |
|-----------|--|--|-----------------------------------|

9. ANEXOS.

Sistema de información Modulo de gestión administrativa.

| CONTROL DE CAMBIOS | | | | |
|--------------------|------------------|------------------------|--------------|---------------|
| VERSIÓN DEL DOC. | FECHA DEL CAMBIO | CAMBIO REALIZADO | VIGENCIA | NUEVA VERSIÓN |
| 1 | 11/01/2023 | Creación del documento | DD / MM / AA | 0 |