

## **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. 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.**

### PROCEDIMIENTO COMERCIAL Y DE CLIENTE

Versión:  
01

Página  
3 de 6

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  -- Seleccione --

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

Cancelar Guardar

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

### 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

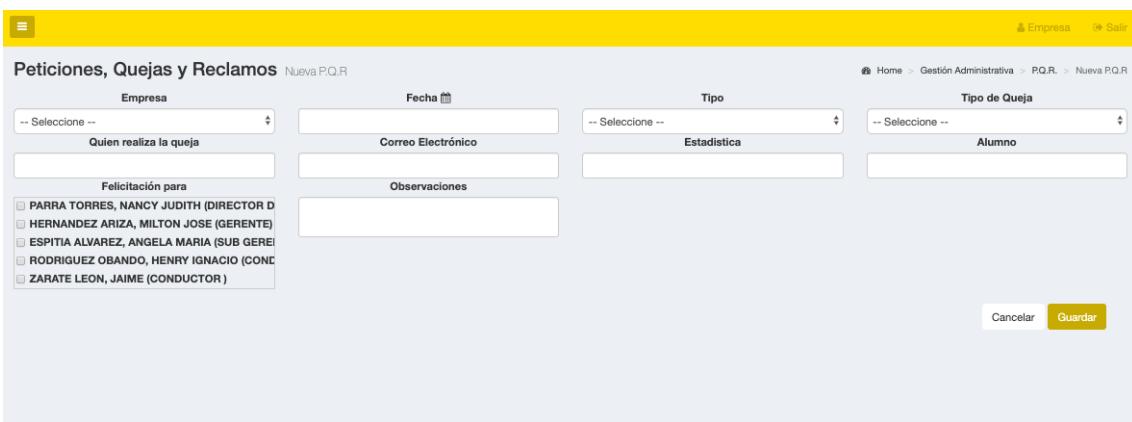
<http://sistemaskoios.com/sistemaskoios/administrativa/quejasconsulta.php>

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

### PROCEDIMIENTO COMERCIAL Y DE CLIENTE

Versión:  
01

Página  
4 de 6



The form fields include:

- Empresa: Select dropdown.
- Fecha: Date input field.
- Tipo: Select dropdown.
- Tipo de Queja: Select dropdown.
- Quien realiza la queja: Text input field.
- Correo Electrónico: Text input field.
- Observaciones: Text area.
- Felicitación para: Text input field.
- Parámetros de búsqueda: A list of names with checkboxes:
  - PARRA TORRES, NANCY JUDITH (DIRECTOR D)
  - HERNANDEZ ARIZA, MILTON JOSE (GERENTE)
  - ESPITIA ALVAREZ, ANGELA MARIA (SUB GERE)
  - RODRIGUEZ OBANDO, HENRY IGNACIO (COND)
  - ZARATE LEON, JAIME (CONDUCTOR)

Buttons at the bottom right: Cancelar (Cancel) and Guardar (Save).

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

			<p><b>Se contactan los clientes y se diligencia la encuesta</b><a href="http://sistemas.koios.com.sistemaskoios.com/gestion/encuestaconectar.php">http://sistemas.koios.com.sistemaskoios.com/gestion/encuestaconectar.php</a></p> <p>En este link se alimentan las quejas al sistema y se procede a gestionar los PQRS.  <a href="http://sistemas.koios.com.sistemaskoios.com/administrativa/queja_snuevo.php">http://sistemas.koios.com.sistemaskoios.com/administrativa/queja_snuevo.php</a></p>
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. Programa de mantenimiento preventivo y correctivo.	Módulo de control de documentación, módulos de gestión de vehículos. Programas de mantenimiento, seguimiento satelital.
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 sistema de gestión administrativa. 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	21/06/2023	Creación del documento	DD / MM / AA	0