



## PROCEDIMIENTO COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

PGC-01

FECHA: Marzo 2019

PROCESO

GESTION COMERCIAL

VERSION

ORIGINAL

### Control de cambios

Versión	Descripción del cambio	Autor	Fecha
Original	Se creó el procedimiento	Lucia Moreno	Marzo 2019

PROCESO	GESTION COMERCIAL	VERSION	ORIGINAL
---------	-------------------	---------	----------

## 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 (SGC).

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

PROCESO	GESTION COMERCIAL	VERSION	ORIGINAL
---------	-------------------	---------	----------

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

**Se contactan los clientes y se diligencia la encuesta**

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:  Pregunta:  Buscar:

Excel | PDF

Pregunta		Valor
SERVICIO PRESTADO POR EL CONDUCTOR		0 1 2 3 4 5
PRESENTACIÓN PERSONAL		0 1 2 3 4 5
RESPETO POR LAS SEÑALES DE TRANSITO		0 1 2 3 4 5
ATENCIÓN Y AMABILIDAD CON LOS PASAJEROS		0 1 2 3 4 5
SERVICIO PRESTADO POR LOS GUÍAS		0 1 2 3 4 5
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		0 1 2 3 4 5
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 PDRS		0 1 2 3 4 5
MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS		0 1 2 3 4 5
ASEO Y PRESENTACIÓN DEL VEHICULO		0 1 2 3 4 5
VEHÍCULO CON LOS IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD NECESARIOS (BOTIQUÍN, EXINTOR, CINTURONES, EQUIPO DE CARRETERA)		0 1 2 3 4 5

Mostrando página 1 de 1 páginas.

Observaciones:

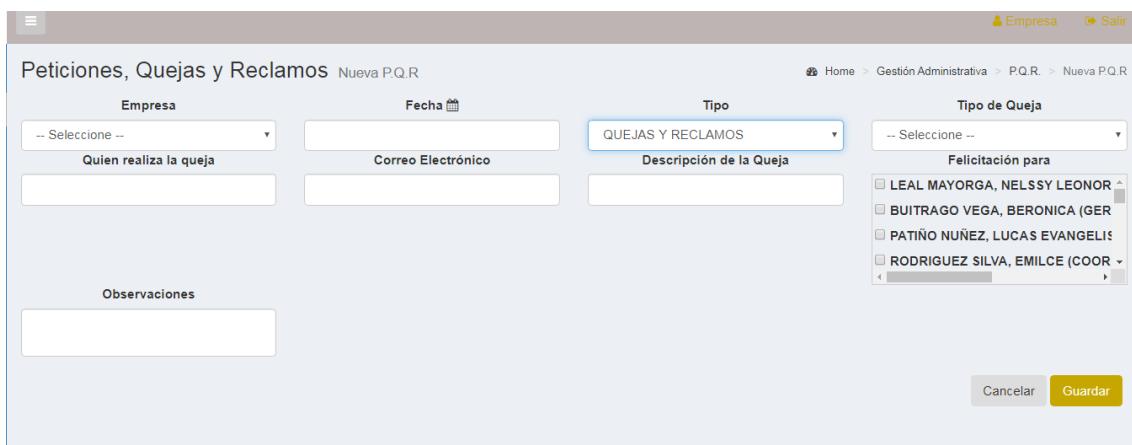
PROCESO	GESTION COMERCIAL	VERSION	ORIGINAL
---------	-------------------	---------	----------

## 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/quejasconsulta.php>



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

## 9. ANEXOS.

Sistema de información Modulo de gestión .administrativa.