

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ELABORADO / ACTUALIZADO	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Jose Salazar Leon	Jackelyn Andrade	Víctor Cornejo Silva
Ing. Consultor	Coordinadora de proyectos	Gerente General
Fecha: 10.04.25	Fecha: 10.04.25	Fecha: 10.04.25
		  V. Antonio Cornejo Silva Gerente General

CONTROL DE CAMBIOS			
N° Revisión	Fecha de vigencia	Descripción de Modificaciones	Aprobado por:
00	10.04.2025	Elaboración inicial del documento	Victor Cornejo Silva

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	REFERENCIAS.....	3
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	3
5.	RESPONSABILIDADES.	3
5.1	Gerente general.	3
5.2	Coordinador / Supervisor de servicio	3
6.	ESPECIFICACIONES DEL PROCEDIMIENTO.	3
6.1	Envío de la encuesta.....	3
6.2	Recolección de datos	3
6.3	Análisis de resultados.....	4
6.4	Elaboración del plan de acción.	4
6.5	Seguimiento al estado de las acciones correctivas.....	4
7.	REGISTROS.....	4

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para evaluar la satisfacción del servicio prestado.

2. ALCANCE.

El presente procedimiento es aplicable a todos los servicios de la organización.

3. REFERENCIAS.

Norma ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad.

Norma Técnica Peruana – NTP- ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Evaluación de la satisfacción de servicio: Mecanismo establecido para obtener de manera sistemática y continuada una información de retorno, tanto positiva como negativa, de nuestros clientes. Esta información de retorno se utilizará y analizará para mejorar el sistema de gestión, las actividades del servicio a nuestros clientes.

Encuesta de satisfacción: La encuesta de satisfacción consta de una serie de preguntas que el cliente deberá responder, (encargado del servicio)

5. RESPONSABILIDADES.**5.1 Gerente general.**

- Facilitar los recursos (Humanos, tecnológicos, financieros, etc).
- Ejercer el liderazgo, compromiso, participación y trabajo en equipo en el desarrollo de los procesos.

5.2 Coordinador / Supervisor de servicio

- Coordinar la gestión de la evaluación de satisfacción del servicio.
- Revisar el análisis de resultados y asegurar el mejoramiento del puntaje según los resultados.
- Asegurar la implementación de acciones de mejora.

6. ESPECIFICACIONES DEL PROCEDIMIENTO.**6.1 Envío de la encuesta**

El coordinador / supervisor de servicio dirigirá por escrito al cliente informándole sobre el sistema de evaluación de satisfacción del servicio, se realizará una vez al mes, se adjuntará un ejemplar de la encuesta de satisfacción.

6.2 Recolección de datos

La recolección de datos será de acuerdo a lo establecido en el formato **Q-SGC-PR-001.F01** – registro de encuesta, según los criterios de evaluación de la tabla 1

Tabla 1

Criterios de Calificación	PUNTAJE	RESULTADO
	5	Excelente – Completamente satisfecho.
	4	Bueno – Satisfecho.
	3	Regular – Neutral
	2	Malo – Insatisfecho
	1	Deficiente – Completamente Insatisfecho

6.3 Análisis de resultados

Los resultados serán analizados para generar un plan de acción inmediato, si los resultados no son satisfactorios.

6.4 Elaboración del plan de acción.

Posterior a la identificación de la causa raíz se establecen las acciones correctivas.

La determinación de acciones correctivas se realiza con la participación de los trabajadores y las partes interesadas pertinentes.

Las acciones propuestas deben:

- Tener un responsable de su ejecución, el cual debe tener conocimiento de su designación.
- Indicar el plazo establecido para su ejecución.

6.5 Seguimiento al estado de las acciones correctivas

El coordinador del servicio, realiza el seguimiento al estado de las acciones correctivas propuestas.

7. REGISTROS

Q-SGC-PR-001.F01, Registro de la encuesta